



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;
denominada:**

PROGRAMA GERENCIAL BASADO EN LOS MODELOS DE LAS 5SS Y DE LA CANTIDAD ECONÓMICA DE PEDIDO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS COMERCIANTES MAYORISTAS DE ABARROTÉS EN MOSHOQUEQUE DE JOSE L. ORTIZ, 2010.

Autores:

Bach. Walter Correa Calle
Bach. Juvén Oswaldo Custodio Guzmán

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un programa gerencial basado en los modelos de las 5ss y la cantidad económica del pedido para mejorar de la atención al cliente de los comerciantes mayoristas de abarrotes de Moshoqueque del distrito de José Leonardo Ortiz, además de identificar problemas que estén afectando la atención del cliente para ello se elaborara estrategias que permitan mejorar el nivel de atención al cliente en ese sector.

Para lograr mejorar la atención al cliente en el área de ventas de los comerciantes mayoristas de abarrotes de Moshoqueque - José Leonardo Ortiz, se tendrá como solución principal **PROPONER UN PROGRAMA GERENCIAL BASADO EN LOS MODELOS DE LAS 5SS Y LA CANTIDAD ECONÓMICA DEL PEDIDO** con la finalidad de mejorar la atención al cliente y a contribuir a mejorar las prácticas gerenciales y de comercialización.

Nuestra investigación es de tipo propositiva con este tipo de investigación se busca proponer soluciones que nos permitan comparar y analizar las deficiencias que el comerciante de abarrotes de José Leonardo Ortiz posee con respecto a la atención al cliente siendo esta una herramienta principal para retener al cliente y que este se sienta satisfecho de lo que se le ofrece.

La población y muestra de esta investigación está contenida de la siguiente manera:
Comerciantes dueños: 15.

Clientes: 229 semanales con promedio de 40 diarios.

Para el caso de los dueños y trabajadores, la Muestra es del cien por ciento porque la es de número reducido. Para el caso de los Clientes, la Muestra es el promedio de Clientes por día por comerciante: 40

Los métodos de investigación a utilizarse son analíticos, inductivos y deductivos, para con ello explicar la realidad de los antecedentes y los resultados de los instrumentos de investigación en donde utilizaremos fichas bibliográficas y cuestionarios.