



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

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

PROGRAMA GERENCIAL BASADO EN LAS TEORIAS DE ISHIKAWA Y
DEMING PARA FORTALECER LA ATENCION A LA DEMANDA DE
ALQUILER DE MAQUINARIA DE DISMACOV. SAC. DE CHICLAYO 2010

Autores:

Bach. Alberca Ruiz, Alfredo Antonio

Bach. Pinillos Ortiz, Juan Carlos

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

La atención al cliente engloba todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes. Además no debe verse tan sólo como una herramienta de marketing, orientada a minimizar los errores y perder el menor número de clientes posible, sino que representa un sistema de mejora continua en la empresa. El objetivo de esta Investigación es Fortalecer la atención a la demanda de alquiler de maquinaria en Dismavoc SAC conseguir que el adquiera maquinaria este satisfecho es por eso debe mejorar la atención al cliente y conseguir así un mayor beneficio para la empresa. Que nos permiten establecer unas pautas de actuación en la atención al cliente, orientadas a mejorar la calidad de servicio.

Para tal efecto se ha formulado el siguiente Problema: ¿Qué Procesos de Gestión se debe tener en cuenta para desarrollar un Programa Gerencial y fortalecer la atención a la demanda de alquiler de maquinaria de Dismavoc SAC. Para solucionar el problema nos formulamos la siguiente Hipótesis Si se elabora un programa Gerencial basado en las teorías de Ishikawa y Deming entonces se fortalecerá la atención a la demanda de alquiler de maquinaria de la empresa DISMACOV de Chiclayo. Logrando calidad en el servicio y satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Customer service encompasses all actions taken by the company to increase the level of customer satisfaction. Furthermore there must be only as a marketing tool, designed to minimize errors and lose as few customers as possible, but represents a system of continuous improvement in the company. The objective of this research is to strengthen the focus on the demand for plant hire in Dismavoc SAC machinery to make the purchase is satisfied that this should improve customer service and thereby achieve a greater benefit for the company.

Enabling us to establish guidelines for action on customer service, aimed at improving the quality of service. To this end it has formulated the following problem: What management processes must be taken into account to develop a Programme Manager and strengthen attention to the demand for machinery rental Dismavoc SAC. To solve the problem we pose the following scenario If Management is developing a program based on the theories of Ishikawa and Deming then strengthen attention to the demand for equipment rental company DISMACOV of Chiclayo. Delivering quality service and customer satisfaction.