



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

“PROGRAMA DE CALIDAD TOTAL PARA ALCANZAR EL CRECIMIENTO  
DE LA EMPRESA ASERRADERO NUEVO AMANECER S.A.C DE  
CHICLAYO, 2008”

AUTORES:

Bach. Betsy Jhanina Pérez Fernández  
Bach. Tiffany Llatas Vílchez

Pimentel - Perú

2009

## RESUMEN

El presente estudio titulado Programa de Calidad Total para alcanzar el crecimiento de la empresa Aserradero Nuevo Amanecer SAC surge en base a la necesidad de solucionar el inadecuado crecimiento de la empresa objeto de estudio con el propósito de obtener mayor rentabilidad, incremento de ventas y mayores fuentes de empleo. Para ello se recurrió a Penrose (1959) y Álvarez (2007) entre otros, para fundamentar el problema de investigación asimismo se recurre a la teoría de calidad total de Deming (1988); para fundamentar la hipótesis del trabajo que quedó formulada de la siguiente manera: Si se diseña un programa de mejora de atención al cliente basado en la teoría de calidad total de Deming en la empresa, entonces se alcanzará el crecimiento adecuado de la organización beneficiando a accionistas y clientes.

El tipo de investigación es descriptivo y analítico con propuesta. La muestra está conformada por 2 gerentes, 10 trabajadores y 30 clientes a quienes se les aplicó una entrevista y una encuesta respectivamente. Para el procesamiento de datos se usó hoja de cálculo Excel y para el análisis la estadística descriptiva.

Como principal conclusión se obtuvo que el problema en la empresa Aserradero Nuevo Amanecer se origina en los desequilibrios internos e inadecuada planificación; asimismo, se comprueba la necesidad de aplicar el programa de calidad total propuesto.

## ABSTRACT

The present study on Total Quality management program to achieve of the company growth Aserradero Nuevo Amanecer SAC arises based on a need to solve the inadequate growth of the company the object of the study to obtain greater profitability, increase sells and largest sources of employment. This appealed to Penrose (1959) and Alvarez (2007) among others, to justify the research problem uses the theory of total quality of Deming (1988), to support the working hypothesis formulated in the following So if designed a program to improve customer service based on the theory of total quality of Deming in the company, then to achieve adequate growth of the organization to benefit shareholders and customers.

The type of research is descriptive and analytical with proposal. The sample is composed of 2 managers, 10 employees and 30 clients who were applied a questionnaire and interview respectively. For data processing was used Excel spreadsheet for analysis and descriptive statistics.

As the main conclusion was that the problem in the company Aserradero Nuevo Amanecer originates from internal imbalances and inadequate planning, likewise, to confirm the need to implement the proposed total quality program.