



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

PROGRAMA GERENCIAL BASADO EN LA METODOLOGIA ACSI Y EN EL MODELO DE KANO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CLIENTE EN EL SUPERMERCADO PLAZA VEA DE CHICLAYO, 2009-2010

Autores:

Bach. Luis Ricardo López Reto

Bach. Jonathan Diego Samillán Moreno

Pimentel – Perú

2010

RESUMEN

El programa gerencial basado en la metodología Acsi y en el modelo de Kano para mejorar la atención al cliente en el supermercado Plaza Vea de Chiclayo. Es una investigación que expone las características y condiciones en que se “presenta la inadecuada atención al cliente en el supermercado Plaza Vea”, así mismo formula una metodología y un modelo de solución al problema planteado.

El objetivo general planteado fue el mejorar la atención al cliente por parte del personal de Plaza Vea, que le permita alcanzar una ventaja competitiva viable para la empresa y así poder ganar clientes; a través de los objetivos específicos que se han expuesto en el trabajo de investigación.

La metodología de investigación utilizada en nuestro trabajo es de carácter descriptivo – analítico con propuesta y el diseño implementado corresponde a un diseño no experimental.

Durante la investigación, se aplicara una encuesta dirigida al personal encargado de atender a los clientes; la población es de 250 trabajadores y la muestra fue de 57 personas donde serán encuestadas, los resultados servirán como base para determinar que es necesario un programa gerencial basado en la metodología y un modelo teórico; que permitirá que la empresa brinde una mejor atención y que estos clientes se sientan totalmente satisfechos.

ABSTRACT

The management program based on the Acsi methodology and the Kano model to improve customer service in the supermarket look of Chiclayo plaza. It is an investigation that exposes the characteristics and conditions of filing inadequate customer service in the Plaza Vea Supermarket, and it made a methodology and solution to the problem.

The overall objective was to improve customer service by staff of Plaza Vea, enabling it to achieve a sustainable competitive advantage for the company and thus be able to win customers, and through specific objectives that have been exposed at work research.

The research methodology used in our work is descriptive – analytical design proposal and implemented corresponding to a non – experimental design.

During the investigation, implement a staff survey in charge of responding to customers, the population is 250 people and was a sample of 57 people where they will be surveyed, the results provide a basis for determining the need for a management program based on methodology and theoretical model, which will enable the company to provide better care and that these customers feel completely satisfied.