



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración; denominado:

“PLAN EN MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE BASADO EN LA
TEORÍA DE LA CALIDAD TOTAL DE LA EMPRESA EPSEL S.A. PARA
LOGRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES, CHICLAYO 2008”

Autores:

Bach. Cubas Díaz Kelly Magalis

Pimentel – Perú

2008

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Plan en mejora de atención al cliente basado en la Teoría de la Calidad Total de la empresa EPSEL S.A. para lograr la satisfacción de los clientes, Chiclayo 2008”; tiene como problemática la indebida atención al cliente, por tanto el poblador se muestra insatisfecho por el servicio prestado, su objetivo: proponer y diseñar un Plan de mejora a la atención al cliente; es por tal que se sustenta en el análisis de las teorías de la calidad total, que permitieron formular la siguiente hipótesis: si se diseña y ejecuta un Plan Estratégico para la mejora en la atención al cliente para la empresa EPSEL S.A.; entonces mejorará la atención al cliente logrando la satisfacción de los mismos.

La propuesta de mejora a la atención al Cliente se define como una opción regional, con el propósito de garantizar el derecho humano al agua en todas las localidades, proteger la salud pública y propiciar el desarrollo bajo los principios de la responsabilidad social, que incluye, un equilibrio de los objetivos sociales, económicos, medioambientales, y, una amplia participación ciudadana, sin que ello signifique distorsionar la eficiencia. La investigación es de tipo descriptiva – explicativa, propone una alternativa de solución frente al problema encontrando.

ABSTRACT

This research paper entitled: "Plan on improving customer service based on the Theory of Total Quality of the company EPSEL SA to achieve customer satisfaction, Chiclayo 2008 ", is problematic undue attention to the customer, so the residents are showing dissatisfaction with the service provided, your goal: to propose and design a plan for improving customer service, is for that which is based on the analysis of the theories of total quality, which helped make the following scenario: if designs and implements a strategic plan for improvement in customer service for the company EPSEL SA; then improve care achieving customer satisfaction from them.

The proposed improvements to the Customer care is defined as a regional option, with the aim of ensuring the human right to water in all localities, protect public health and promote development under the principles of social responsibility, which includes, a balance of social, economic, environmental, and broad citizen participation, although this distortion efficiency. The research is descriptive - Explanatory, proposed an alternative solution to the problem encountered.