



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### **INFORME DE INVESTIGACION**

**“PROPUESTA DE ELABORACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE PARA MEJORAR LA VENTAJA COMPETITIVA DE LA EMPRESA SVENZA ZONA SELVA (CARSA).”**

**Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.**

**AUTOR:**

**COLLAZOS LOPEZ, JIMMY WILLIAMS**

**PIMENTEL – PERÚ**

**2014**

## RESUMEN

En los últimos años se ha incrementado las ventas de electrodomésticos a nivel local, nacional e internacional el desarrollo de los avances tecnológicos han obligado a muchos empresarios contar con estrategias tecnológicas y modernas maquinarias y así poder dar seguridad confianza al público en general que cada día busca nuevas novedades en electrodomésticos, de esta manera poder solucionar la alta demanda de electrodomésticos que día a día va en aumento.

En la investigación determinaremos las **“Propuesta de elaboración de estrategias de calidad de atención al cliente para mejorar la ventaja competitiva de la empresa svenza zona selva (CARSA).”**

El objetivo del estudio es identificar y determinar las estrategias de calidad de atención para mejorar la ventaja competitiva que presta la Empresa SVENZA zona selva (CARSA). A través de un análisis evaluativo no experimental de tipo descriptivo simple.

Se ha realizado un estudio de perfil descriptivo utilizando datos de las encuesta realizadas a la empresa svenza zona selva (CARSA). Vinculado al sector de Electrodomésticos, determinando los factores de mayor influencia en la calidad de atención al cliente para mejorar la ventaja competitiva que presta la empresa de electrodomésticos.

Como resultado se ha identificado una baja calidad en el servicio que presta al usuario, factores de mayor importancia que se debe tomar en cuenta: Mayor atención al público, la confiabilidad y la seguridad y garantía de los electrodomésticos, el cual nos va a permitir seleccionar las estrategias de calidad de servicio de atención contando con personal capacitado y calificado con lo que se espera mejorar un buen posicionamiento de la empresa svenza zona selva (CARSA).

## **ABSTRACT**

In recent years has increased the sales of appliances at local, national and international development, technological advances have forced many employers have modern machinery and technology strategies and provide security and confidence to the general public every day looking new developments in appliances, so to solve the high demand for appliances that every day is increasing.

The investigation will determine the "Proposal for developing strategies for quality customer service to improve the competitive advantage of the company svenza forest zone (CARSA)."

The aim of the study is to identify and determine the quality of care strategies to improve the competitive advantage provided by the Company SVENZA forest zone (CARSA). Through an experimental evaluation is not simple descriptive analysis.

We conducted a descriptive study using data from the profile survey company conducted the svenza forest zone (CARSA). Linked to the Consumer Electronics industry, determining the major factors influencing the quality of customer service to enhance the competitive advantage provided by the appliance company.

As a result we have identified a low quality of service provided to the user, most important factors to be taken into account: Highest customer service, reliability and safety and security appliances, which will allow us to select quality strategies of service having trained and qualified with what is expected to improve a good positioning of the company svenza forest zone (CARSA)