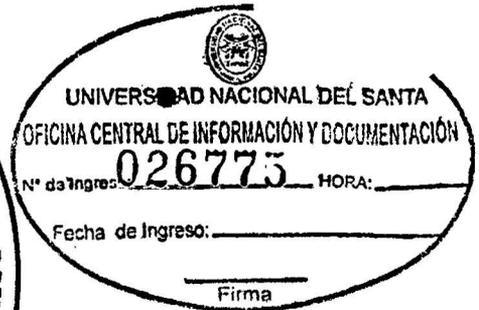


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**“PROPUESTA DE UN MODELO DE PRODUCCIÓN PARA MEJORAR
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ARVIT SAC
DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO
DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

TESISTAS:

**BACH. SANTOS ANTONIO OLIVEROS CONTRERAS
BACH. JHOELIEL DAVID PALMA SALAZAR**

ASESOR :

Dr. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ
2012**

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo desarrollar la propuesta de un modelo de producción que permita mejorar positivamente la calidad de servicio al cliente en la empresa ARVT SAC, a nivel de propuesta, haciendo uso del enfoque sistémico, para ello, en primer lugar se llevo a cabo un diagnostico, y como resultado de ello, permitió una mejor planificación de los procesos de los servicios en función a los problemas encontrados, producto del desarrollo de sus actividades en forma ineficiente e ineficaz generando insatisfacción que repercute directamente en la productividad de la empresa.

Al aplicar la metodología de los Sistemas Suaves en sus siete etapas se logró diseño del modelo de producción, que, mediante, la aplicación de la dinámica de sistemas permitió simular dicho modelo de producción como en el sistema real, observándose una mejora positiva en el nivel de clientes satisfechos, en el incremento de nuevos clientes y en el nivel de fidelización de los clientes, indicadores que sirven de base para demostrar la validez de la hipótesis planteada en el estudio.