

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



.....
**PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE COMO
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO -
RUBRO BODEGAS DE LA URBANIZACIÓN RICARDO PALMA,
DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2020.**
.....

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. Luis Angel Leiva Loli

ASESOR

Mg. Brescia Lorena Sánchez González

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad

LIMA – PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Basauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria
Presidente



Dra. Torres Solano Carol Giovanna
Secretario



Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. SÁNCHEZ GONZÁLEZ BRESCIA LORENA, con DNI N° 45105754, como asesora del trabajo de investigación “PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO BODEGAS DE LA URBANIZACIÓN RICARDO PALMA, DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2020.” desarrollado por el estudiante LEIVA LOLI LUIS ANGEL con DNI N° 45745729, egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luis Angel Leiva Loli con DNI 45745729, egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de ciencias administrativas y económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: "Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización Ricardo Palma, distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2020", el cual consta de un total de 68 páginas, en las que se incluye 20 tablas y 18 figuras, más un total de 18 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 14%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor.



Luis Angel Leiva Loli
DNI 45745729

AGRADECIMIENTO

A mi esposa e hijos por su apoyo y comprensión, por entender todos esos momentos importantes que no puede estar con ellos, sin su comprensión y apoyo sería imposible cumplir con nuestros objetivos.

A mi madre por haberme dado la vida y apoyado de manera incondicional, desde la etapa escolar hasta la universitaria, siempre fue fuente de inspiración.

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y bienestar para la culminación del trabajo de investigación. A mi familia por ser el motivo principal de mi desarrollo personal y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general elaborar las mejoras en atención al cliente como factores relevantes para la gestión de calidad en la atención al cliente en las MYPES del sector comercio, rubro bodegas de la urbanización Ricardo Palma en el distrito de San Juan de Lurigancho, 2020. En cuanto al tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental-trasversal. La población y muestra de este estudio estará constituido por 7 bodegas, a quienes, además, se les aplicará un cuestionario de 18 preguntas haciendo uso de la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Referente a las características principales de los representantes: El 71.4% es de sexo femenino. El 57.1% tienen secundaria. Referente a las características principales de las MYPES: El 85.7% tiene más de 6 años en el mercado. El 100% tienen de 1 a 5 trabajadores. Referente a la variable gestión de calidad: El 71.4% no conoce a los clientes. El 100% conocen las necesidades de los clientes. El 57.1% no venden los productos que el cliente necesita. El 100% no evalúan la satisfacción del cliente. El 100% no compara los resultados actuales con los anteriores. El 71.4% no corrige los errores en el proceso de atención al cliente. El 85.7% no asigna recursos. El 85.7% no capacitan a su personal. El 71.4% no motiva a su personal. El 100% identifican las tareas propias de las bodegas. Referentes a la variable atención al cliente: El 100% vende un producto y servicio de calidad. El 57.1% ofrece trato personalizado. El 100% escucha y soluciona las quejas de los clientes. El 71.4% brindan atención con calidad. Se concluye que la mayoría de MYPES son del sexo femenino, tiene más de 6 años en el mercado, de 1 a 5 trabajadores, no evalúa la satisfacción del cliente, no compara los resultados con los anteriores, manifiestan escuchar y solucionar los reclamos y quejas del cliente, la mayoría considera que brindar una atención de calidad ayuda a la fidelizar al cliente.

Palabras claves: Atención al cliente, bodegas, gestión de calidad, Mype.

ABSTRAC

The objective of this research is to incorporate improvements in customer service as relevant factors for quality management in customer service in the MYPES of the commercial sector, heading wineries of the Ricardo Palma urbanization in the district of San Juan de Lurigancho, 2020. Regarding the type of research, it was quantitative, descriptive level and non-experimental-transverse design. The population and sample of this study will consist of 7 wineries, to whom, in addition, a questionnaire of 18 questions will be applied using the technique of the survey, obtaining the following results: Reference to the characteristics of the representatives: The 71.4 % is female. 57.1% have secondary. Regarding the characteristics of the MYPES: 85.7% have more than 6 years in the market. 100% have 1 to 5 workers. Reference to variable quality management: 71.4% do not know customers. 100% need the needs of customers. 57.1% do not sell the products that the customer needs. 100% do not evaluate customer satisfaction. 100% do not compare current results with previous ones. 71.4% do not correct errors in the customer service process. 85.7% does not allocate resources. 85.7% do not train their staff. 71.4% does not motivate its staff. 100% identify the tasks of the wineries. Regarding the variable customer service: 100% sell a quality product and service. 57.1% offer personalized service. 100% listen and solve customer complaints. 71.4% provide quality care. It is concluded that the majority of MYPES are female, have more than 6 years in the market, from 1 to 5 workers, do not evaluate customer satisfaction, the results are not compared with the previous ones, they express themselves listen and resolve the claims and customer complaints, most believe that providing quality care helps to retain customer loyalty.

Keywords: Micro and small businesses, quality management, warehouses, customer service.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
VISTO DEL JURADO	iii
APROBACIÓN DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
HOJA DE TURNITIN	vi
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULACIÓN PROFESIONAL	vii
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	viii
AGRADECIMIENTO	x
DEDICATORIA	xi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii
CONTENIDO	xiv
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xvii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teóricas.....	13
III. HIPOTESIS	19
IV. METODOLOGIA	20
4.1 Diseño de la investigación.....	20
4.2 Población y muestra.....	20
4.3 Definición y operacionalización de variables y los indicadores	21
Tabla 1. Definición y operacionalización de variables y los indicadores	21
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
4.5 Plan de análisis	22
4.6 Matriz de consistencia.....	23

Tabla 2.	Matriz de consistencia.....	23
	4.7 Principios éticos.....	24
V.	RESULTADOS.....	26
	5.1 Resultados	26
Tabla 3.	Sexo de los Representantes	26
Figura 1	Sexo de los representantes.....	26
Tabla 4.	Grado de instrucción de los representantes	27
Figura 2	Grado de instrucción	27
Tabla 5.	Tiempo de la empresa en el mercado	28
Figura 3	Tiempo de la empresa en el mercado	28
Tabla 6.	Número de trabajadores	29
Figura 4	Número de trabajadores	29
Tabla 7.	La empresa conoce a los clientes que atiende	30
Figura 5	La empresa conoce a los clientes que atiende	30
Tabla 8.	Conoce las necesidades de los clientes en la urbanización	31
Figura 6	Conoce las necesidades de los clientes en la urbanización	31
Tabla 9.	La empresa comercializa los productos que el cliente necesita	32
Figura 7	La empresa comercializa los productos que el cliente necesita	32
Tabla 10.	La empresa evalúa la satisfacción del cliente.....	33
Figura 8	La empresa evalúa la satisfacción del cliente.....	33
Tabla 11.	La empresa compara los resultados con los anteriores	34
Figura 9	La empresa compara los resultados con los anteriores	34
Tabla 12.	Corrige los errores en el proceso de atención al cliente	35
Figura 10	Corrige los errores en el proceso de atención al cliente	35
Tabla 13.	Asigna recursos para mejorar la infraestructura.....	36
Figura 11	Asigna recursos para mejorar la infraestructura.....	36
Tabla 14.	Capacita al personal para ofrecer un servicio de calidad	37
Figura 12	Capacita al personal para ofrecer un servicio de calidad	37
Tabla 15.	Motiva a su personal para mejorar la atención al cliente	38
Figura 13	Motiva a su personal para mejorar la atención al cliente	38
Tabla 16.	Identifica las tareas propias de la bodega.....	39
Figura 14	Identifica las tareas propias de la bodega.....	39
Tabla 17.	La empresa vende un producto y servicio de calidad.....	40

Figura 15	La empresa vende un producto y servicio de calidad.....	40
Tabla 18.	La empresa ofrece trato personalizado a sus clientes.....	41
Figura 16	La empresa ofrece trato personalizado a sus clientes.....	41
Tabla 19.	La empresa escucha y soluciona las quejas del cliente	42
Figura 17	La empresa escucha y soluciona las quejas del cliente	42
Tabla 20.	La empresa considera que brindar una atención de calidad ayuda a la fidelizar al cliente	43
Figura 18	La empresa considera que brindar una atención de calidad ayuda a la fidelizar al cliente	43
5.2	Análisis de resultados.....	44
5.3	Plan de mejora	47
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
6.1	Conclusiones.....	49
6.2	Recomendaciones	50
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51
ANEXOS		55
Anexo 1.	Directorio de MYPES	55
Anexo 2.	Cuestionario	56
Anexo 3.	Datos del instrumento	58
Anexo 04.	Validez de instrumento	61
Anexo 05.	Propuesta de mejora.....	67
Anexo 06.	Ficha técnica.....	68

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1.	Definición y operacionalización de variables y los indicadores	21
Tabla 2.	Matriz de consistencia	23
Tabla 3.	Sexo de los Representantes	26
Tabla 4.	Grado de instrucción de los representantes	27
Tabla 5.	Tiempo de la empresa en el mercado	28
Tabla 6.	Número de trabajadores	29
Tabla 7.	La empresa conoce a los clientes que atiende	30
Tabla 8.	Conoce las necesidades de los clientes en la urbanización	31
Tabla 9.	La empresa comercializa los productos que el cliente necesita	32
Tabla 10.	La empresa evalúa la satisfacción del cliente.....	33
Tabla 11.	La empresa compara los resultados con los anteriores	34
Tabla 12.	Corrige los errores en el proceso de atención al cliente	35
Tabla 13.	Asigna recursos para mejorar la infraestructura.....	36
Tabla 14.	Capacita al personal para ofrecer un servicio de calidad	37
Tabla 15.	Motiva a su personal para mejorar la atención al cliente	38
Tabla 16.	Identifica las tareas propias de la bodega.....	39
Tabla 17.	La empresa vende un producto y servicio de calidad.....	40
Tabla 18.	La empresa ofrece trato personalizado a sus clientes.....	41
Tabla 19.	La empresa escucha y soluciona las quejas del cliente	42
Tabla 20.	La empresa considera que brindar una atención de calidad ayuda a la fidelizar al cliente	43

FIGURAS

Figura 1	Sexo de los representantes.....	26
Figura 2	Grado de instrucción	27
Figura 3	Tiempo de la empresa en el mercado	28
Figura 4	Número de trabajadores	29
Figura 5	La empresa conoce a los clientes que atiende	30
Figura 6	Conoce las necesidades de los clientes en la urbanización	31
Figura 7	La empresa comercializa los productos que el cliente necesita	32
Figura 8	La empresa evalúa la satisfacción del cliente.....	33
Figura 9	La empresa compara los resultados con los anteriores	34
Figura 10	Corrige los errores en el proceso de atención al cliente	35
Figura 11	Asigna recursos para mejorar la infraestructura.....	36
Figura 12	Capacita al personal para ofrecer un servicio de calidad	37
Figura 13	Motiva a su personal para mejorar la atención al cliente	38
Figura 14	Identifica las tareas propias de la bodega.....	39
Figura 15	La empresa vende un producto y servicio de calidad.....	40
Figura 16	La empresa ofrece trato personalizado a sus clientes.....	41
Figura 17	La empresa escucha y soluciona las quejas del cliente	42
Figura 18	La empresa considera que brindar una atención de calidad ayuda a la fidelizar al cliente	43