

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESA 14 DE MARZO E.I.R.L.  
CABANILLAS-PUNO, 2020**

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

**AUTOR**

Br. Castillo Pacheco Pedro Giorge

**ASESORA**

Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**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 Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

**VISTO DEL JURADO**



---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**  
**Secretario**



---

**Mg. La Torre García Merly Jacquelyn**  
**Asesor-Vocal**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo Mg. LA TORRE GARCIA MERLY JACQUELYN, con DNI N° 42321800, como asesora del trabajo de investigación “PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESA 14 DE MARZO E.I.R.L. CABANILLAS-PUNO, 2020.” desarrollado por el estudiante CASTILLO PACHECO PEDRO GIORGE con DNI N° 42165727, 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. La Torre Garcia Merly Jacquelyn**  
**Asesora**

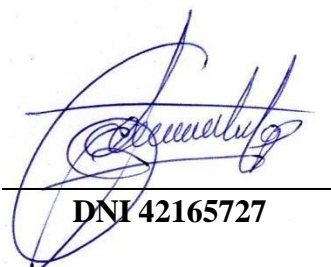
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Castillo Pacheco Pedro Giorge con DNI N° 42165727, 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 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESA 14 DE MARZO E.I.R.L. CABANILLAS-PUNO, 2020”, el cual consta de un total de 109 páginas, en las que se incluye 19 tablas y 19 figuras, más un total de 06 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo 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 mí 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 4 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Autor*



**DNI 42165727**

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

CASTILLO PACHECO, PEDRO GIORGE

ORCID: 0000-0002-1196-4732

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Lima, Perú

### **ASESORA**

LA TORRE GARCIA, MERLY JACQUELYN

ORCID: 0000-0002-7742-5256

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Facultad de Ciencias

Administrativas y Económicas, Programa de Estudios de

Administración, Trujillo, Perú

### **JURADO**

#### **PRESIDENTE**

RAMÍREZ GARCÍA, JAIME ROBERTO

#### **SECRETARIO**

CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESÚS

ORCID: 0000-0003-3142-0342

#### **ASESOR - VOCAL**

LA TORRE GARCIA, MERLY JACQUELYN

ORCID: 0000-0002-7742-5256

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios siempre por todo, por darme salud y bienestar guiándome por el buen camino de la abundancia y prosperidad.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por tener profesionales de buena calidad, a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, a los docentes, a mí Asesora de investigación, que con gran paciencia nos han sabido impartir sus conocimientos y direccionar este trabajo de Tesis

**Br. Pedro Giorge Castillo Pacheco**

## **DEDICATORIA**

A mi padre León que siempre me está cuidándome, guiándome desde el cielo y a mi madre Marcelina que la tengo presente, que me ha sabido siempre inculcarme buenos valores, respeto y por ser una mujer luchadora admirable.

A mi hijos George y Ismael, a mi esposa Magaly por acompañarme siempre en mis desafíos.

**Br. Pedro Giorge Castillo Pacheco**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Propuesta de mejora de la Atención al Cliente para la Gestión de la Calidad en el Sector Servicio, Rubro Transporte de pasajeros: Empresa 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020 tuvo como problemática deficiencia en atención al cliente porque no le dan mucha importancia, teniendo como enunciado ¿Cuál es la propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de la calidad en el sector servicio, rubro transporte de pasajeros: Empresa 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020?. Cuyo objetivo general fue: Elaborar la propuesta de mejora de la Atención al Cliente para la Gestión de la Calidad en el Sector Servicio, Rubro Transporte de Pasajeros: Empresa 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020. Asimismo metodológicamente, tiene un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, población 1 MYPE, la muestra de 359 clientes y 3 colaboradores administrativos, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario, resultados: Respecto a Atención al cliente: El 40% manifestaron en desacuerdo sobre la comunicación asertiva, el 30% manifiestan de acuerdo del servicio respetando los horarios, respecto a Gestión de la calidad: El 67% indican de acuerdo sobre las sugerencias brindadas por los pasajeros, el 33% de acuerdo, ni en desacuerdo sobre utilización de la tecnología, se concluye que: se elaboró propuesta de mejora está centrada en mejorar la comunicación, utilizar términos apropiados, siendo cortes amables, servicio oportuno, seguro, respetando los tiempos de espera, así fortaleciendo la buena atención al cliente.

**Palabras claves:** Atención al cliente, Gestión de la calidad, MYPE

## **ABSTRACT**

This research work Proposal to improve Customer Service for Quality Management in the Service Sector, Rubro Passenger transport: Company 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020 had as problematic deficiencies in customer service because they don't give it much importance What is the proposal to improve customer service for quality management in the service sector, passenger transport: Company 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020. Whose general objective was: To develop the proposal to improve Customer Service for Quality Management in the Service Sector, Rubro Passenger Transport: Company 14 de Marzo E.I.R.L. Cabanillas – San Román, 2020. In addition, methodologically, it has a quantitative approach, with a descriptive level, non-experimental cross-sectional design, population 1 MYPE, the sample of 359 clients and 3 administrative collaborators, technique the survey and instrument the questionnaire, Results: Regarding Customer Service: 40% disagreed on assertive communication, 30% agree to the service in compliance with schedules, regarding Quality Management: 67% agree on the suggestions provided by passengers, 33% agree, or disagree on the use of technology, it is concluded that: an improvement proposal was developed is focused on improving communication, using appropriate terms, being kind cuts, timely service, safe, respecting waiting times, thus strengthening good customer service.

**Keywords:** Customer Service, Quality Management, MYPE

## CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	i
VISTO DEL JURADO .....	ii
APROBACIÓN DEL ASESOR .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	iv
HOJA DE TURNITIN .....	v
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULACIÓN PROFESIONAL .....	vi
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	vii
DATOS DEL INVESTIGADOR.....	ix
1. TÍTULO DE LA TESIS.....	x
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	xi
3. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	xiii
4. RESUMEN Y ABSTRACT.....	xv
5. CONTENIDO .....	xvii
6. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS .....	xx
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Planteamiento del Problema .....	7
1.2. Objetivos de la investigación:.....	9
1.3. Justificación de la investigación: .....	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	12
1.4. Antecedentes.....	12

1.5. Bases teóricas de la investigación .....	25
III. HIPÓTESIS .....	42
IV. METODOLOGÍA .....	43
4.1. Diseño de la investigación.....	43
4.2. Población y Muestra .....	44
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	46
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	47
4.5. Plan de análisis .....	47
4.6. Matriz de Consistencia .....	49
4.7. Principios éticos.....	50
V. RESULTADOS .....	52
5.1. Resultados.....	52
5.2. Análisis de Resultados.....	71
VI. CONCLUSIONES .....	76
Aspectos complementarios .....	79
Plan de implementación de actividades.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	84
Anexo 1: Cronograma .....	88
Anexo 2: Presupuesto .....	89
Anexo 3: Solicitud de permiso .....	90
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos y consentimiento informado.....	91

Atención al cliente consentimiento informado.....	91
Atención al cliente encuesta .....	92
Gestión de la Calidad consentimiento informado.....	93
Gestión de la Calidad encuesta.....	94
Anexo 5: Foto .....	95
Anexo 5: Ruc de la Empresa 14 de Marzo E.I.R.L .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Comunicación asertiva.....	52
Tabla 2 Atención específica.....	53
Tabla 3 Educación y términos apropiados .....	54
Tabla 4 Buen servicio respetando los horarios .....	55
Tabla 5 Protocolos de bioseguridad.....	56
Tabla 6 Cortesía y amabilidad .....	57
Tabla 7 Servicio rápido, oportuno y seguro .....	58
Tabla 8 Disposición .....	59
Tabla 9 Tiempo de espera .....	60
Tabla 10 Segmento de mercado definido.....	61
Tabla 11 Sugerencias de los pasajeros.....	62
Tabla 12 Personaliza las necesidades .....	63
Tabla 13 Modernos elementos .....	64
Tabla 14 Utilización de la tecnología .....	65
Tabla 15 Satisfacción.....	66
Tabla 16 Evaluación de la calidad .....	67
Tabla 17 Estándares de calidad.....	68
Tabla 18 Fallas para plantear mejoras .....	69
Tabla 19 Conductores calificados y aptos.....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Comunicación asertiva.....	52
<i>Figura 2</i> Atención específica.....	53
<i>Figura 3</i> Educación y términos apropiados .....	54
<i>Figura 4</i> Buen servicio respetando los horarios .....	55
<i>Figura 5</i> Protocolos de bioseguridad.....	56
<i>Figura 6</i> Cortesía y amabilidad .....	57
<i>Figura 7</i> Servicio rápido, oportuno y seguro.....	58
<i>Figura 8</i> Disposición .....	59
<i>Figura 9</i> Tiempo de espera.....	60
<i>Figura 10</i> Segmento de mercado definido .....	61
<i>Figura 11</i> Sugerencias de los pasajeros.....	62
<i>Figura 12</i> Personaliza las necesidades .....	63
<i>Figura 13</i> Modernos elementos.....	64
<i>Figura 14</i> Utilización de la tecnología .....	65
<i>Figura 15</i> Satisfacción.....	66
<i>Figura 16</i> Evaluación de la calidad .....	67
<i>Figura 17</i> Estándares de calidad.....	68
<i>Figura 18</i> Fallas para plantear mejoras .....	69
<i>Figura 19</i> Conductores calificados y aptos .....	70