

# **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION**



.....  
**PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LAS  
MYPES DEL RUBRO PELUQUERÍAS DE LA URBANIZACIÓN SAN  
HILARIÓN, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2020**  
.....

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

**AUTORA**

Br. Ana Deysi Romaní Cáceres

**ASESORA**

Mg. Brescia Lorena Sánchez González

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Propuesta de mejora en atención al cliente

**TRUJILLO - 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



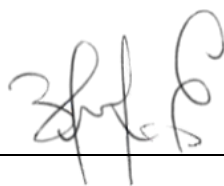
---

**Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria**  
**Presidente**



---

**Mg. La Torre Garcia Merly Jacquelyn**  
**Secretario**



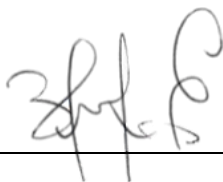
---

**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 PARA LAS MYPES DEL RUBRO PELUQUERÍAS DE LA URBANIZACIÓN SAN HILARIÓN, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA 2020.” desarrollado por la estudiante ROMANÍ CÁCERES ANA DEYSI con DNI N° 41635019, egresada 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**

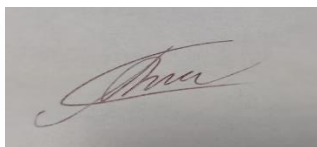
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ana Deysi Romaní Cáceres con DNI 41635019 egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fé 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 ATENCION AL CLIENTE PARA LAS MYPES DEL RUBRO PELUQUERIAS DE LA URBANIZACION SAN HILARION, SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA, 2020”, el cual consta de un total de 59 páginas, en las que se incluye 17 tablas y 17 figuras, más un total de 20 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo 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 mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*El autor*



---

DNI 41635019

## **DEDICATORIA**

Todo mi esfuerzo, dedicación  
Y entrega para mi niña Cesia,  
la vida nos dio muchas Pruebas  
y aun así seguimos logrando  
nuestros objetivos.

# CONTENIDO

|                                                                               |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|
| TITULO DE LA TESIS.....                                                       | i        |
| AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....                                               | ii       |
| VISTO DEL JURADO.....                                                         | iii      |
| APROBACION DEL ASESOR.....                                                    | iv       |
| DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....                                              | v        |
| HOJA DEL TURNITIN.....                                                        | vi       |
| ACTA DE PRESENTACION, SUSTENTACION Y APROBACION DE TESIS.....                 | vii      |
| FORMULARIO DE CESION DE DERECHOS PARA LA PUBLICACION DIGITAL<br>DE TESIS..... | viii     |
| DEDICATORIA.....                                                              | x        |
| CONTENIDO.....                                                                | ix       |
| INDICE DE TABLAS Y FIGURAS .....                                              | xiii     |
| RESUMEN.....                                                                  | xv       |
| ABSTRACT.....                                                                 | xvi      |
| <b>Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>                             | <b>1</b> |
| 1.1 Planteamiento del problema.....                                           | 1        |
| 1.2 Formulación del problema.....                                             | 2        |
| 1.2.1 Problema general.....                                                   | 2        |
| 1.3 Formulación de objetivos.....                                             | 2        |
| 1.3.1 Objetivo general.....                                                   | 2        |
| 1.3.2 Objetivos específicos.....                                              | 2        |
| 1.4 Justificación de la investigación.....                                    | 3        |
| <b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....</b>                                        | <b>3</b> |
| 2.1 Antecedentes de la investigación.....                                     | 3        |
| 2.2 Bases teóricas.....                                                       | 14       |
| 2.3 Hipótesis.....                                                            | 21       |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4 Operacionalización de variables.....                           | 22        |
| <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>                              | <b>23</b> |
| 3.1. Diseño de la investigación.....                               | 23        |
| 3.2. Población y muestra.....                                      | 24        |
| 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos técnicos..... | 25        |
| 3.4. Plan de análisis.....                                         | 26        |
| 3.5. Principios éticos.....                                        | 26        |
| <b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....</b>                                | <b>28</b> |
| 4.1 Presentación y análisis de resultados.....                     | 45        |
| <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>                 | <b>50</b> |
| 5.1 Conclusiones.....                                              | 52        |
| 5.2 Recomendaciones.....                                           | 52        |
| 5.3 Plan de mejora y acciones.....                                 | 53        |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                             | <b>54</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                 | <b>59</b> |
| ANEXO 1.....                                                       | 60        |
| ANEXO 2.....                                                       | 63        |

## Índice de Tablas

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1</b> Distribución según edad de los representantes de las Mypes.....                                  | 35 |
| <b>Tabla 2</b> Distribución según género de los representantes de las Mypes.....                                | 36 |
| <b>Tabla 3</b> Distribución según grado de instrucción de los representantes de las Mypes.....                  | 37 |
| <b>Tabla 4</b> Distribución según tiempo de permanencia de las Mypes.....                                       | 38 |
| <b>Tabla 5</b> Distribución según número de trabajadores de las Mypes.....                                      | 39 |
| <b>Tabla 6</b> Está conforme con comunicación que transmite los colaboradores de la empresa.....                | 40 |
| <b>Tabla 7</b> Se realiza alguna evaluación periódica a los clientes sobre la atención que reciben.....         | 41 |
| <b>Tabla 8</b> Respecto al trato que se le da al cliente si es el adecuado.....                                 | 42 |
| <b>Tabla 9</b> Los colaboradores son tolerantes al momento de escuchar la opinión del cliente.....              | 43 |
| <b>Tabla 10</b> Los colaboradores son eficientes en la entrega del producto.....                                | 44 |
| <b>Tabla 11</b> Los colaboradores están a disposición permanente para el cliente .....                          | 45 |
| <b>Tabla 12</b> Los productos están en una ubicación estratégica.....                                           | 46 |
| <b>Tabla 13</b> El local tiene iluminación adecuada .....                                                       | 47 |
| <b>Tabla 14</b> Los productos están ordenados para facilitar la venta .....                                     | 48 |
| <b>Tabla 15</b> Los muebles y enseres están en constante renovación o mantenimiento.....                        | 49 |
| <b>Tabla 16</b> Existen protocolos de seguridad y señalización para facilitar la asistencia a los clientes..... | 50 |
| <b>Tabla 17</b> Las áreas y exhibidores del local están continuamente limpias .....                             | 51 |

## Índice De Figuras

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Figura 1</b> Edad de los representantes de las Mypes.....                                                     | 35 |
| <b>Figura 2</b> Genero de los representantes de las Mypes .....                                                  | 36 |
| <b>Figura 3</b> Grado de instrucción de los representantes de las Mypes.....                                     | 37 |
| <b>Figura 4</b> Tiempo de permanencia de las Mypes .....                                                         | 38 |
| <b>Figura 5</b> Número de trabajadores de las Mypes.....                                                         | 39 |
| <b>Figura 6</b> Está conforme con comunicación que transmite los colaboradores de la empresa.....                | 40 |
| <b>Figura 7</b> Se realiza alguna evaluación periódica a los clientes sobre la atención que reciben.....         | 41 |
| <b>Figura 8</b> Respecto al trato que se le da al cliente si es el adecuado .....                                | 42 |
| <b>Figura 9</b> Los colaboradores son tolerantes al momento de escuchar la opinión del cliente.....              | 43 |
| <b>Figura 10</b> Los colaboradores son eficientes en la entrega del producto.....                                | 44 |
| <b>Figura 11</b> Los colaboradores están a disposición permanente para el cliente .....                          | 45 |
| <b>Figura 12</b> Los productos están en una ubicación estratégica .....                                          | 46 |
| <b>Figura 13</b> El local tiene iluminación adecuada .....                                                       | 47 |
| <b>Figura 14</b> Los productos están ordenados para facilitar la venta .....                                     | 48 |
| <b>Figura 15</b> Los muebles y enseres están en constante renovación o mantenimiento.....                        | 49 |
| <b>Figura 16</b> Existen protocolos de seguridad y señalización para facilitar la asistencia a los clientes..... | 50 |
| <b>Figura 17</b> Las áreas y exhibidores del local están continuamente limpias.....                              | 51 |

## **RESUMEN**

En esta investigación se determinó como principal objetivo el de identificar la Propuesta de mejora en atención al cliente para las Mypes del rubro peluquerías de la urbanización San Hilarión, San Juan de Lurigancho, Lima. Se manejó una metodología cuantitativa, descriptiva, no experimental-transversal, con muestra no probabilística conformada por 10 MYPES, con técnica de encuesta e instrumento el cuestionario obteniendo como resultado: Respecto a las principales características de los representantes se obtuvo que sus edades fluctúan entre 18 a 30 años, mayoritariamente femeninas, de estudios no universitarios, en cuanto las principales características de las Mypes presentan una permanencia de 4 a 6 años de vida empresarial entre 1 a 5 colaboradores, respecto a la atención al cliente se desconoce sus opiniones sobre el servicio que recibe, existe poca comunicación entre los colaboradores generando disconformidades y ausencia de protocolos de seguridad. Finalmente se procesó una propuesta de mejora de la atención al cliente para las Mypes del rubro peluquerías de la urbanización San Hilarión, San Juan de Lurigancho, Lima 2020.

**PALABRAS CLAVE:** Atención al Cliente, Mypes, Peluquerías.

## **ABSTRACT**

In this research the general objective was determined: identify the proposal for improvement in customer service for Mypes in the hairdressing área of the San Hilarión urbanization, san juan de Lurigancho, lima. A quantitative, descriptive, non-expermental-transversal methodology was used, with a non-probabilistic simple made up of 10 Mypes, with a survey technique and the questionnaire isntrument, obtaining as a result: regarding the main characteristic of the entrepreneurs, it was obtained that their ages fluctuate between 18 after 30 years, mostly female of non-university studies, regarding the main characteristics of mses they hace a permanence of 4 to6 years og business life between 1 tio 5 employees, regarding customer service their opinions on the service received, there is Little communication between collaborators generating non conformities and absence of security protocols,finally a proposal to improve customer service was processed for the mses in the hairdressers category of San Hilarión urbanization, in the district of San juan de Lurigancho, Lima 2020

Key words: customer service, Mypes, hairdressers.