

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA
LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA
DEL SECTOR FERRETERÍAS HUANCHACO - TRUJILLO, 2020.**

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

AUTORA

Br. Celi Mariela Cueva Mestanza

ASESORA

Mg. Brescia Lorena Sánchez Gonzáles

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de desarrollo institucional y talento humano

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. John 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 García Merly Jacquelyn Secretario

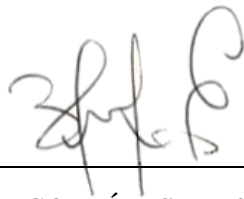


Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. SÁNCHEZ GONZÁLES BRESCIA LORENA, con DNI N° 45105754, como asesora del trabajo de investigación “PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESA DEL SECTOR FERRETERÍAS HUANCHACO - TRUJILLO,2020.” desarrollado por la estudiante CUEVA MESTANZA CELI MARIELA con DNI N° 44902999, 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 GONZÁLES BRESCIA LORENA
ASESORA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, CELI MARIELA CUEVA MESTANZA con DNI 44902999, egresada 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: **“PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR FERRETERÍAS HUANCHACO-TRUJILLO,2020.”**, el cual consta de un total de 117 páginas, en las que se incluye 4 tablas y 25 figuras, más un total de 28 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejando constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaró 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, garantizó 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 13 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

autora



DNI 44902999

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico a mi madre Lindaura Rosaura Mestanza Paz por ser mi apoyo incondicional en todo momento y a mi hijo Renzo Cueva Cueva por brindarme la motivación continua para obtener mis objetivos planteados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy en especial al docente asesora Brescia Sánchez que dedicó su tiempo y esfuerzos para que logremos nuestro objetivo, la titulación de licenciado en administración, siempre dispuesto a disipar cualquier duda que pudiera tener en la elaboración y mejora de este trabajo de investigación.

A la casa universitaria que me permitió poder ingresar a estudiar esta hermosa carrera y formarme como una profesional con valores, la excelente plana docente que nos Enriquece con sus conocimientos.

A mi familia que ha sido mi soporte para poder lograr mis metas trazadas, en especial a mi madre Lindaura Mestanza que siempre con sus consejos me ha sabido guiar por buen sendero y a mi hijo Renzo Cueva que es el motor principal que me impulsa a superarme a mí misma cada día.

INDICE

AUTORIDADES.....	II
CONFORMIDAD DEL ASESOR	IV
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO	XI
INDICE.....	XII
INDICE DE GRAFICOS TABLAS Y CUADROS.....	XIII
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.2 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.2.3. <i>Justificación de la investigación</i>	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.2 BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	22
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	35
2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	37
2.5 DEFINICIÓN Y OPERALIZACIÓN DE VARIABLE	38
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
3.1. TIPO CUANTITATIVO.....	40
3.2. EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO	41
3.5 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	42
3.6. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	43
4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	69
5.1 CONCLUSIONES.....	69
5.2. SUGERENCIAS	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS.....	76
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	76
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	80
ANEXO 3: BASE DE DATOS.....	81
ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA	82

INDICE DE GRAFICOS TABLAS Y CUADROS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de las mypes del sector ferreterías de Huanchaco Trujillo. 2020.	-
	43
Tabla 2: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías Huanchaco- Trujillo,2020.	44
Tabla 3: Características de gestión de la capacitación en las micro y pequeñas Empresas del sector ferreterías de Huanchaco-Trujillo,2020.	45
Tabla 4: Características de la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector ferretería de Huanchaco-Trujillo,2020.	46

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Tiempo de existencia de la empresa	90
Figura 2 : Número de colaboradores de la empresa	90
Figura 3 : Tipo de colaboradores de la empresa.....	91
Figura 4 : Libro de reclamaciones de la empresa	91
Figura 5 : Edad de los representantes	92
Figura 6 : Género de los representantes.....	92
Figura 7 : Grado de instrucción de los representantes.....	93
Figura 8: Cargo del representante.....	93
Figura 9 : Tiempo en el cargo dentro de la empresa	94
Figura 10: Conocimiento de los objetivos de la empresa.....	94
Figura 11: Cumplimiento de los objetivos de la empresa	95
Figura 12: Capacitación en trabajo en equipo	95
Figura 13: Mejora continua de los colaboradores	96
Figura 14: Proactividad de los colaboradores.....	96
Figura 15: Destreza de los colaboradores.....	97
Figura 16: Actitud de los colaboradores.....	97
Figura 17: Valores de la empresa	98
Figura 18: Confianza a los clientes.....	98
Figura 19 : Solución de conflictos.....	99
Figura 20: Compromiso con la empresa.....	99
Figura 21: Vínculo con el cliente	100
Figura 22: Comunicación con el cliente	100
Figura 23: Atención personalizada.....	101
Figura 24: Capacidad de los colaboradores	101
Figura 25: Buen trato a los clientes	102

RESUMEN

Esta investigación lleva por título “Plan de mejora de la gestión de la capacitación para la atención al cliente en las micro y pequeña empresa del sector ferreterías Huanchaco - Trujillo, 2020”, presenta la siguiente problemática ¿Cuáles son las principales características de gestión de la capacitación y plan de mejora para el personal en atención al cliente en las micro y pequeña empresa del sector ferreterías de Huanchaco-Trujillo, 2020? cuyo objetivo fue determinar las principales características tanto de las micro y pequeña empresa del sector ferreterías de Huanchaco, así como de los representantes con el fin de lograr determinar la relación de la gestión de la capacitación y la atención al cliente. Se justifica que las empresas no han brindado la importancia necesaria para capacitar al personal que está en trato directo con la clientela. La metodología es descriptiva de nivel cuantitativo. El instrumento de medición fue el cuestionario y la técnica aplicada fue la encuesta compuesta por 25 preguntas, con el fin de obtener información necesaria para la interpretación de los resultados. Referente a la capacitación de trabajo en equipo el 66.7 % de los encuestados consideran que no realizan ningún tipo de capacitación, referente a la realización de capacitaciones el 33.3 % no capacita a su personal, este trabajo de investigación llega a la conclusión que se encuentra disminuida la relación de la gestión de la capacitación con la atención al cliente. Debido a que los representantes no capacitan a su personal de atención al cliente creando limitaciones en ellos.

Palabra claves: Atención al cliente, capacitación, gestión de calidad y mypes.

ABSTRACT

This research is entitled "Plan to improve the management of customer service training in micro and small companies in the hardware sector Huanchaco - Trujillo, 2020", it presents the following problem. What are the main management characteristics of the training and improvement plan for customer service personnel in micro and small companies in the hardware sector of Huanchaco-Trujillo, 2020? whose objective was to determine the main characteristics of both the micro and small companies in the Huanchaco hardware sector, as well as the representatives in order to determine the relationship between training management and customer service. It is justified that the companies have not given the necessary importance to train the personnel who are in direct contact with the clientele. The methodology is descriptive at the quantitative level. The measurement instrument was the questionnaire and the applied technique was the survey composed of 25 questions, in order to obtain the necessary information for the interpretation of the results. Regarding teamwork training, 66.7% of the respondents consider that they do not carry out any type of training, regarding the conduct of training 33.3% do not train their staff, this research work reaches the conclusion that it is diminished the relationship between training management and customer service. Because reps don't train their customer service staff by creating limitations on them.

Keywords: Customer service, training, quality management and mypes.