



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS  
PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL  
CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA  
OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL  
PLAZA, CHICLAYO- 2019  
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Sánchez Sánchez Ángel Daniel**

**ORCID: 0000-0002-0182-2431**

**Asesor:**

**Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel**

**ORCID: 0000-0002-8962-026X**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

## **APROBACIÓN DEL JURADO**

### **PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL PLAZA, CHICLAYO- 2019**

**Asesor (a):** Mg. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel  
**Firma**

**Presidente (a):** Dr. Mego Núñez Onésimo  
**Firma**

**Secretario (a):** Mg. Valera Aredo Julio César  
**Firma**

**Vocal (a):** Mg. Mory Guarnizo Sandra  
**Firma**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres y hermanos por todo el amor,  
sacrificio y confianza que me han brindado en  
cada etapa de mi vida.*

*Ángel Daniel*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por su amor y la oportunidad de estar  
en esta tierra con buenos padres y hermanos*

*A los docentes por las enseñanzas que me han  
brindado*

*A la Escuela Profesional de Administración  
por su dedicación*

*A la Universidad Señor de Sipán por su  
calidad educativa*

## RESUMEN

La presente investigación titulada El plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito Agencia Real Plaza Chiclayo 2019, tuvo como objetivo principal aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019 cuya investigación tuvo como diseño pre experimental y fue de tipo aplicativo, se utilizó una población de 21 personas y la muestra fue la totalidad de los colaboradores. Se utilizó la entrevista y la encuesta como técnica de recolección de datos, así mismo se utilizó la guía de entrevista y el cuestionario como instrumento. Se concluye que en la evaluación de la eficiencia operativa se encontró en 10% en un nivel pésimo, 33% en un regular y un 57% bueno y al aplicar el plan, la eficiencia operativa de la agencia ascendió a un 86% en nivel bueno, esto quiere decir que existe un incremento de eficiencia de un 29%. Se determinó en la prueba de hipótesis el nivel crítico bilateral (sig. bilateral) de 0,000 menor al nivel de significación 0,05; lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y se afirma que El plan de capacitación en atención al cliente mejoró la eficiencia operativa del Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo 2019.

**Palabras clave:** Plan de capacitación, atención al cliente, eficiencia operativa.

## **ABSTRACT**

This research entitled The training plan in customer service to improve the operational efficiency of the Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo Agency 2019, had as main objective Apply a training plan in customer service to improve the operational efficiency of the Credit Bank- Real Plaza, Chiclayo- 2019 whose research had as a pre-experimental design and was of an application type, a population of 21 people was registered and the sample was the totality of the collaborators. Verify the interview and the survey as a data collection technique, as well as verify the interview guide and the questionnaire as an instrument. It is concluded that in the evaluation of the operational efficiency in the previous test it is analyzed that 19% disagree that the company's customer service system facilitates its activities efficiently, however in the subsequent test it is analyzed that 43 % of the collaborators expressed totally agree. The bilateral critical level (sig. Bilateral) of 0.000 less than the 0.05 level of significance was determined in the hypothesis test; this allows us to reject the null hypothesis and it is stated that the customer service training plan improved the operational efficiency of the Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo 2019.

**Keywords:** Training plan, customer service, operational efficiency,

# ÍNDICE

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice .....	vii
Indice de figuras.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos .....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	33
1.4. Formulación del problema.....	41
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	41
1.6. Hipótesis .....	42
1.7. Objetivos.....	42
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>44</b>
2.1. Tipo y diseño de la Investigación .....	45
2.2. Variables y Operacionalización.....	46
2.3. Población y muestra.....	49
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	50
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	52
2.6. Aspectos éticos. ....	52
2.7. Criterios de Rigor científico. ....	52
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>54</b>
3.1. Resultados de Tablas y gráficos .....	55
3.2. Discusión de los resultados.....	71
3.3. Aporte científico .....	73
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>88</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Reporte marzo – abril 2019.....	14
Tabla 2 Resumen de calificación baja .....	18
Tabla 3 Definiciones de Variables.....	46
Tabla 4 Operacionalización de variable independiente .....	47
Tabla 5 Operacionalización de la variable dependiente .....	48
Tabla 6 Distribución de colaboradores por cargo en la Agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019.....	49
Tabla 7 Validación de expertos.....	51
Tabla 8 Estadísticas de confiabilidad .....	52
Tabla 9 Las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral .....	55
Tabla 10 La agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo .....	56
Tabla 11 Conocimiento total del funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades.....	57
Tabla 12 Hacen un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades .....	58
Tabla 13 Los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo .....	59
Tabla 14 El sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente .....	60
Tabla 15 Los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente .....	61
Tabla 16 Los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo.....	62
Tabla 17 El nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado .....	63
Tabla 18 La forma de capacitación en la agencia es el adecuado .....	64
Tabla 19 Están de acuerdo con los procesos de atención al cliente .....	65
Tabla 20 Están de acuerdo con la ubicación de la agencia.....	66
Tabla 21 Están de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo .....	67
Tabla 22 Están de acuerdo con el control de calidad que se le da al cliente .....	68
Tabla 23 Están de acuerdo con el tiempo de atención al cliente.....	69
Tabla 24 Eficiencia operativa de la agencia Real Plaza Chiclayo 2019 .....	70
Tabla 25 Estadístico descriptivo del Pre test y Post test.....	71
Tabla 26 Actividad N°1 .....	76
Tabla 27 Actividad N°2 .....	77
Tabla 28 Actividad N°3 .....	78
Tabla 29 Cronograma de actividades .....	79
Tabla 30 Resumen de Actividades .....	79



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral. ....	55
Figura 2 La agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo. ....	56
Figura 3 Conocimiento total del funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades.....	57
Figura 4 Hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades. ....	58
Figura 5 Los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo. ....	59
Figura 6 El sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente. ....	60
Figura 7 Los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente. ....	61
Figura 8 Los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo. ....	62
Figura 9 El nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado. ....	63
Figura 10 La forma de capacitación en la agencia es el adecuado. ....	64
Figura 11 Están de acuerdo con los procesos de atención al cliente. ....	65
Figura 12 Están de acuerdo está con la ubicación de la agencia. ....	66
Figura 13 Están de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo. ....	67
Figura 14 Están de acuerdo está con el control de calidad que se le da al cliente. ....	68
Figura 15 Están de acuerdo con el tiempo de atención al cliente ....	69
Figura 16 Eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019. ....	70
Figura 17 Aplicación del instrumento etapa pre test en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.....	116
Figura 18 Aplicación del instrumento etapa pre test en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.....	116
Figura 19 Aplicación de la propuesta en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.....	117
Figura 20 Aplicación del instrumento etapa post test en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.....	117

# **I. INTRODUCCIÓN**

# INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

### 1.1.1. Contexto Internacional.

A.myabcm.com (2016) como empresa destinada a la gestión de análisis y en costos explica que la eficiencia operativa busca rentabilidad para la empresa dando a conocer productos de calidad, sin embargo en el día a día, los colaboradores tienden a perder el ritmo de trabajo con el que iniciaron al ingresar es por eso que la compañía pretende identificar los daños que puedan causar los despidos, a manera de recomendación la empresa hace mención que se pueda crear o mejorar el proceso de entrenamiento de los empleados. Así mismo hace mención de que cuando una empresa ofrece capacitación al personal permiten que los colaboradores actúen de la mejor manera y ofrezcan sus productos o servicios con mayor calidad.

Maldonado (2017) menciona que en México ocurre una gran problemática con respecto a la falta de atención a los diferentes clientes y usuarios. Mediante un análisis realizado por la consultora Accenture, encargada de evaluar la experiencia de los clientes en instituciones financieras indicó que el 43% es decir menos de la mitad de los mexicanos están satisfechos con el servicio de sus bancos. Por otro lado Freddy Domínguez director general de la plataforma ComparaGuru.com. indicó que más del 50% de los clientes bancarios están insatisfechos con el servicio y la atención de sus instituciones financieras, la cual es motivo de preocupación y que los bancos tienen muchos aspectos que corregir especialmente en la atención a los clientes. Sólo un 39% de los clientes bancarios mexicanos aseguran que pueden confiar en su banco y la diferencia no confía porque considera que no es tratado de manera justa. Accenture en su estudio global afirma que es necesario que los bancos mexicanos se rediseñen especialmente en su atención al cliente para recobrar confianza de los usuarios y asegurar su fidelización, esto es considerado como un valor agregado el cual incluya aspectos de innovación tecnológica y acciones tradicionales de atención, ya que el cliente demanda una atención más humana y personalizada.

En el ámbito internacional podemos observar que toda organización desea ofrecer sus productos o servicios de la manera más eficiente y de calidad a fin de que estos recurran con mayor frecuencia. Las empresas cada vez más están cuidando que sus colaboradores estén informados y capacitados, mejorando el rendimiento en sus actividades

y siendo más eficientes ya que el gran desafío es que las empresas muchas veces están descuidando la importancia de educar a sus empleados en atender mejor a sus clientes.

Mejías (2018) explica que si los colaboradores no reciben capacitación o formación adecuada en como tratar al cliente suelen aparecer malas relaciones con ellos, es por ello que muchos empleados no saben como ofrecer una conversación más cálida y proporcionar una ayuda adecuada, rápida y dinámica.

Esto quiere decir que a falta de capacitación los empleados disminuyen sus esfuerzos en el trabajo y como tal la satisfacción al cliente tiende a decaer. Cohen (2018) Nos explica lo sucedido en la empresa Basecamp, la cual es una compañía estadounidense de aplicaciones web especializada como una útil herramienta colaborativa para equipos que permite gestionar proyectos de manera fácil y sencilla. Esta empresa nos gráfica cómo el equipo mejoró los esfuerzos de sus colaboradores en su eficiencia para atender mejor a los clientes y también en la manera de medir sus resultados, reduciendo el estrés y permitiéndoles ser más eficientes.

Cohen (2018) Explica que parte de la solución de Basecamp para la eficiencia de sus colaboradores fue capacitarlos dedicando tiempo durante la jornada laboral en diferentes aspectos que mejoren su rendimiento y la atención a los clientes, especialmente enfocando sus esfuerzos a la innovación y a la creatividad para resolver problemas y mejorar su asesoramiento ya que al mejorar las competencias de servicio han mejorado su eficiencia al atender y servir al cliente. Estas capacitaciones a los colaboradores que aplicó (10 horas a la semana) puede parecer mucho tiempo sin embargo le dio excelentes resultados a la empresa.

Los empleados ya no se sienten agotados, sobrepasados ni estresados, y Basecamp no tiene dificultades para resolver los problemas de los clientes, dado que los mismos colaboradores están más satisfechos y son más eficientes en sus asignaciones.

### **1.1.2. Contexto Nacional.**

Lucio (2016) en su artículo titulado: Cómo desarrollar un proceso de capacitación con orientación al servicio para los empleados, nos muestra como la empresa Nissan en Perú , en un tiempo optó por aplicar capacitaciones a sus empleados para mejorar su eficiencia en las diferentes actividades, así como generar a través de ello una mejor impresión y satisfacción al cliente, ya que esto no sucedía de manera orgánica en la empresa, además los colaboradores no ejercían sus asignaciones al 100% para lo cual se decidió llevar

acabo capacitaciones que mejorara la eficiencia de los colaboradores; se menciona que después de brindarse una secuencia de capacitaciones en atención al cliente, enfocado en alcanzar un mejor desempeño orientado al servicio por 6 meses en la cual se involucró a 122 personas quienes respondieron a las encuestas y participaron en las capacitaciones, se obtuvieron los siguientes resultados: Se fortaleció el estilo de servicio al cliente de la compañía, se logró una mejor integración de los empleados, una identificación con la empresa y sus objetivos. En resumen de los resultados se obtuvo que gracias a las capacitaciones las habilidades de servicio fueron mejoradas las actitudes de servicio, han sido reforzadas y los colaboradores están más identificados con su marca, su compañía y con su equipo de trabajo, así como la eficiencia la cual suma al mejor desempeño de la organización, centrados en los 3 niveles de orientación al servicio: La productividad, la satisfacción, la confianza y el desarrollo personal de cada empleado. Ahora la empresa Nissan cuenta con colaboradores más eficientes operativamente porque tienen muy bien en claro cómo atender y ayudar al cliente así mismo brindándole un mejor asesoramiento con un mejor desempeño en sus funciones.

García (2018) en su artículo: En el Perú, 3 de cada diez hacen cambios de entidad financiera por una atención de bajo nivel, explica que este problema y las malas experiencias en los bancos hace que esta sea un causal poderoso para que las personas decidan cambiar a otra institución y a la vez se genere malestar e incomodidad. Además menciona que según un estudio de Ipsos Perú el 63% de los bancarizados se muestran satisfechos con el servicio pero este porcentaje está por debajo del 75% el cual es considerado como el mínimo positivo según Javier Álvarez quien es trends senior director de la encuestadora. Por otro lado en la atención de reclamos del cliente un 41% de ellos no les fue resuelta sus quejas, lo cual ha generado malestar, disminuyendo satisfacción con la atención lo que ha originado la migración de a otras instituciones financieras. Así mismo como recomendación el director de Ipsos mencionó que los bancos deberían hacer más énfasis en sus colaboradores para mejorar este indicador ya que caso contrario las instituciones se encontrarán en un escenario de ausentismo de clientes y en consecuencia una disminuida tasa de recomendación a la institución.

### **1.1.3. Contexto Local.**

El Banco de Crédito inicia el 9 de Abril de 1889 siendo su fundador el señor Dionicio Romero, cambiando de ser el banco italiano al Banco de Crédito del Perú

actualmente es el banco más grande y el proveedor líder de servicios financieros integrados en el Perú.

En el Año 2005 inicia sus operaciones una nueva agencia en el CC. Real Plaza en la ciudad de Chiclayo, la cual ya viene trabajando por 14 años. Actualmente es donde se viene desarrollando un desafío que necesita ser atendido el cual está centrando en la eficiencia operativa de los colaboradores para poder brindar una atención más ágil y con una mejor disposición de brindar adecuada atención la cual se ve afectada por una falta de reforzamiento de capacitación, la agencia nunca ha recibido una capacitación relacionado a este tema de manera presencial en sus instalaciones siendo una causa de la insatisfacción de los clientes por la falta de una atención más rápida, con mayor calidez, mejor trato y de una mejor disposición en las operaciones que realizan al ofrecer los productos del banco, esto se resumiría a que los colaboradores necesitan reforzar sus capacidades de atención en sus actividades y operaciones para ser más eficientes operativamente.

Según los reportes de satisfacción en lo que va del año en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo se pudo encontrar ciertas calificaciones de los clientes especialmente en la deficiencia del desarrollo de sus operaciones, a esto se refiere: Transacciones bancarias en ventanilla, venta de productos en ventanilla y plataforma, asesoramiento, respuestas ante dudas, consultas o reclamos de asesores del banco o algún promotor de servicio, etc. y en la atención brindada ante la ejecución de dichas actividades.

**Tabla 1**

*Reporte marzo – abril 2019*

<b>Canal</b>	<b>Agencia</b>	<b>Región</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Comentario</b>	<b>Código de ingreso</b>
Ventanilla	Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	Mejorar el tiempo en la atención, no dan prioridad al tipo de cliente.	V325432
Ventanilla	Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Necesitan mayor rapidez en la atención	V332359
	Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	Sé que existen protocolos de atención, si bien es	V366231

cierto la cola no era tan larga sin embargo la atención de la señorita no fue nada amable y cuando le di las gracias ella respondió con un “Listo”.

Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Más rapidez a los clientes con tarjeta del banco.	V360953
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	Siendo cliente me confundí de cola al llegar a la ventanilla la Srta. me atendió de una forma grotesca lo cual no me parece aceptable.	V347673
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	Que la atención no sea solo para banca exclusiva sino también un trato para los clientes	V342331
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Tuve un lamentable maltrato por parte de un empleado el cual me dijo que no debería estar en atención preferencial, tengo 66 años por estar antelada una señora con un niño de 6 años, el cual no se supo expresar correctamente.	V359537
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Más rápida solución a veces explican tanto para decir no se puede	V350024

Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	Atención deficiente, atención muy lenta	V366545
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Porque 3 o cuatro ventanillas atienden a banca exclusiva y una sola a los que no tienen pero sobre todo si les dices algo se enojan y ponen su cartel.	V377950
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Falta de calidez y atención en las operaciones que realizan	
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Por el trato de la persona que me atendió al ofrecermes sus productos	P208839
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	La señorita no me prestaba atención ni es amable	P184606
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Mayor atención de la persona que atiende y no en el celular	P202393
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	No me dieron la solución que necesitaba	P206950
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Las señoritas se paran mucho y demoran la atención	P182716
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	2	No cumplió el banco con mis expectativas sobre una compra de deuda	P199832
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	Que den la información completa de los productos y resolviendo las dudas	P206169



Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Fui muy maltratada por la joven que me atendió en la ventanilla 6	P200158
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Para empezar todas las señoritas que estaban en plataforma estaban con el celular y yo estaba con mi bebe en brazos y la atención de lo solicitado no fue tan eficiente.	P212586
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	1	Pésima atención, la señorita a cargo de mi atención, demoró en llamarme con mi número de ticket, al hacerlo me pidió el ticket y se puso a hablar por teléfono estando yo sentado y sin importarle en lo más mínimo. Su trabajo fue poco eficiente.	P195093
Real Plaza Chiclayo	Prov. 1 Región Norte 2	3	CAPACITACIÓN AL PERSONAL...No encontraban información de cláusulas 4 y 5 del contrato que iba a firmar y dieron por solución inicial no darme la tarjeta, pedí el libro de reclamaciones y no me lo dieron, su trabajo fue poco eficiente.	P207390

Fuente: Elaboración propia de BCP point /área comercial/satisfacción/reporte de satisfacción 2019

Por lo cual con los datos presentados se hace notar que los colaboradores de la agencia del BCP Real Plaza Chiclayo están en la necesidad de mejorar la eficiencia de sus operaciones al brindar sus productos y servicios y que en esta mejora deba ir reforzada por nuevos conocimientos y capacitación en atender mejor a los clientes. lo cual está afectando a la agencia como tal y el rendimiento de los colaboradores en sus actividades, por lo cual se cree conveniente aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar le eficiencia operativa de la agencia.

Se muestra en resumen la calificación de los comentarios de los clientes:

**Tabla 2**

*Resumen de calificación baja*

Canal	Puntaje	Totalmente insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indiferente	Total
Ventanilla	1-5	2	5	4	11
Plataforma	1-5	5	2	4	11

**Fuente:** Elaboración propia

De ello se muestra que existen una percepción negativa de parte de los clientes en la eficiencia de los trabajadores y especialmente en su atención la cual podemos notar que de los reportes observados plataforma cuenta con mayor ingreso de total insatisfacción, luego ventanilla con más insatisfacción y la misma calificación de indiferencia, la cual demuestra una necesidad de mejora en los trabajadores y así mismo la atención para los clientes.

Lo que he podido notar es que la eficiencia operativa en la agencia está medida en el indicador de calidad en ventanilla, plataforma y los demás colaboradores, así mismo este aspecto involucra mucho a los colaboradores es decir la calidad representa el 50% de la planilla de desempeño la cual se interpreta como la eficiencia operativa del colaborador. Por otro lado el trabajo que realizan se ve reflejado en la calificación que el cliente otorga después de recibir la atención, por lo que actualmente la agencia se encuentra en un 86 % de calidad según los datos brindados por la gerente de agencia Patricia Manrique Cely, es decir la eficiencia operativa se encuentra por debajo del de 100% y se ve en la necesidad de realizar mejoras especialmente en la atención que brindan los colaboradores.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. A Nivel Internacional.**

Villacrés (2014) en su investigación titulado “Eficiencia operativa y su influencia en la rentabilidad de la cooperativa pisa limitada”. Ambato, Ecuador. La investigación realizada fue de tipo descriptiva y exploratoria, con muestra de 18 colaboradores, la técnica de investigación fue la entrevista y como instrumento se utilizó una guía de la misma. Este estudio tuvo como objetivo general: Estudiar una eficiencia operativa y dominio en la rentabilidad de la organización, como objetivos específicos fueron: Conocer la operatividad para determinar puntos críticos que permitan la eficiencia operativa; analizar factores de la rentabilidad de la empresa y Plantear un plan financiero para la eficiencia operativa y rendimiento de la empresa. La tesis concluyó en que la captación y la colocación son los aspectos más críticos, en el año 2011 al 2012 el logro esperado fue menor, La rentabilidad del 2012 disminuyó a comparación del 2011 en un 75% por motivo de no tener métodos, planes e instrumentos de planificación de captación de clientes, es decir no han recibido la debida capacitación en ese aspecto de sus labores para incrementar las colocaciones.

Aporte: La tesis fue útil ya que a través de un estudio sobre una eficiencia efectiva de la organización ha permitido definir las posibles mejoras en la rentabilidad de la cooperativa mencionada, así mismo mediante diferentes planes que permitan incrementar la eficiencia y su rentabilidad. La teoría de la eficiencia es relevante para esta investigación ya que nos proporciona el conocimiento adecuado de cómo esta es importante en la mejora de la compañía, la cual debe atenderse de la mejor manera para que la organización siga en desarrollo y aumentando su rentabilidad.

Reyes (2014) en su investigación “Calidad de servicio para incrementar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango” Quetzaltenango. Esta investigación fue tipo experimental y descriptivo, su muestra estuvo conformada por 100 clientes y 12 trabajadores. Se tomó el método inductivo para obtener el principal objetivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario y boletas de opinión. El objetivo general fue verificar que la calidad genere satisfacción, como objetivos específicos: Capacitar sobre la calidad del servicio en asociación SHARE., así mismo identificar las características de la calidad de servicio según el coordinador de la entidad, además conocer la calidad observada por clientes internos y externos, antes y después de la capacitación de

calidad del servicio, medir el nivel de satisfacción de los clientes, antes y después y determinar los medios de conocer la satisfacción. La tesis concluyó en que los clientes externos identifican la calidad del servicio aceptablemente en un 72% y cuando se llevó a cabo la capacitación a los colaboradores, este aumentó a un 95% debido a las sugerencias ejecutadas así mismo el 100% de los cliente internos manifiestan que la calidad observada por el cliente es aceptable.

Aporte: La tesis consultada nos hace referencia que al emplear el plan de capacitación de calidad, esta ha permitido que sus colaboradores realicen sus actividades de manera más eficiente y en óptima, esto quiere decir que realizar capacitaciones y mantener informados de la mejor manera a los trabajadores hace posible que estas condiciones más favorables para brindar un mejor servicio, por lo tanto la teoría aplicada es positiva para la investigación por el ejemplo de aplicación y funcionamiento de un programa de capacitación para mejorar la actividad o trabajo de servicio o brindar un servicio más eficiente

Camacho (2014) en su tesis “Eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyecto Mazate”, Retalhuleu, Guatemala. Tipo de investigación y diseño fue cuasi-experimental, se tomó la encuesta y también un cuestionario. La muestra fue 40 trabajadores. El objetivo general fue: Conocer la diferencia en el servicio al cliente antes y después de una capacitación, los objetivos específicos que se eligieron fue poder conocer la percepción de los clientes que visitan los proyectos y oficina de Multiproyectos, así mismo enfocar el la capacitación con asuntos relevantes de servicio al cliente, además conocer los cambios de los colaboradores a través del plan de capacitación . La tesis concluyó en que se obtuvo que era importante capacitar al personal después de la capacitación, al aplicar el plan se obtuvo que los empleados ofrecía un servicio normal. La atención ofrecida a los clientes antes del plan fue de 40% y luego de proceder con el programa se mejoró en un 60% es decir se manifestó un 20% más de eficiencia en los colaboradores.

Aporte: La investigación realizada ha permitido ser una guía de como un proyecto de capacitación integrado y ordenado puede ayudar a ofrecer un mejor servicio, ya que este autor ha utilizado diferentes herramientas de teorías centrada en la eficiencia de servicio al cliente y la necesidad de capacitar a los colaboradores, para lo cual esto se ha transmitido y ha servido como ejemplo de que al realizar estos programas se pueden obtener resultados positivos en la experiencia de un cliente en la empresa y en la mejora del rendimiento de las

actividades de los empleados, es decir que gracias a adaptación sobre un plan de capacitación se obtuvo una mejor eficiencia operativa con los colaboradores al brindar sus servicios.

Abad y Pincay (2014) en la tesis “Análisis de calidad de servicio al cliente interno y externo como modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros”. Ecuador. El tipo de investigación fue inductivo- analítico. La técnica realizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además la muestra fue 80 colaboradores, para la indagación interior como exterior se tomó a 10 asesores de referencia. Su principal objetivo fue conocer el buen mantenimiento interno y externo para incrementar las ventas. Los objetivos específicos fueron: Identificar áreas con fallas de atención al cliente, luego determinar acciones para mejorar la atención del consumidor interior y exterior, y proponer una guía sobre la gestión de calidad. La tesis concluyó en que se ha evidenciado deficiencias en el análisis del buen mantenimiento de servicio y atención a los dos tipos de clientes, lo cual ha influido en un 80% de la producción emitida, además se descubrió que las relaciones a los colaboradores tienen una deficiencia en la atención lo cual influye en la eficiencia operativa. Los inconvenientes de la atención al cliente es por motivo que la empresa no cuenta con patrones de servicio, lo cual no permite que los colaboradores se sientan motivados.

Aporte: La investigación revisada nos permite conocer que a través de un modelo de calidad se han identificado diferentes aspectos por mejorar, esto quiere decir que realizar un plan de capacitación mejoraría la eficiencia de las actividades de los colaboradores, así mismo la tesis presentada se ha centrado en la teoría del servicio como principal producto de las actividades de los trabajadores, las empresas pueden mejorar su servicio, esto especialmente centrado en los colaboradores y a los clientes quienes son los ejes centrales de una empresa responsable, esto ayuda a la presente investigación ya que si se brinda orientación y capacitación continua al cliente interno repercutirá de la manera más favorable para la empresa.

Ortiz (2015) en su tesis “Propuesta de mejora del servicio al cliente en las entidades financieras”, en la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Su indagación es descriptiva, y tiene diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta y entrevistas identificando así los planes que viene desarrollando la organización. La población que se requirió para la investigación fue exactamente 1420 personas, de la cual se tuvo una cantidad de muestra 90 personas. El objetivo fue proponer el mejoramiento del servicio en Bancolombia S.A., Buenavista, para lo cual se tomó ciertos objetivos específicos: Determinar mejoraras en el servicio al cliente, implementar mejoras en el servicio al cliente.

Ejecutar un examen de control que nos ayude a medir un impacto de los planes de servicio al consumidor. La tesis concluyó en que al haber aplicado la propuesta de mejora en su servicio y la eficiencia sobre los colaboradores se determinó que los tiempos de espera mejoraron en un 10% , mientras que la eficiencia de los empleados mejoraron en un 15% por lo que el 45% de los consumidores tienen la disposición de hacer una recomendación a otros consumidores sobre los servicios de Bancolombia.

Aporte: La investigación es útil porque nos explica la teoría de ofrecer un servicio al cliente de mayor calidad esto quiere decir es lo que las empresas necesitan mejorar hoy en día y que todo empieza desde cuan bien capacitados estén sus colaboradores para ofrecer un servicio óptimo, el realizar una propuesta de mejora permite darnos la orientación de cómo diferentes medios, tácticas y estrategias en atención al cliente pueden generar mayor satisfacción a los clientes empezando por mejorar la eficiencia de los colaboradores en todas sus actividades, especialmente cuando reciben nuevos conocimientos y técnicas de atención.

Castro y Contreras (2015) en su tesis “Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014”. Guayaquil, Ecuador. Su estudio fue descriptiva con diseño no experimental. La muestra utilizada ha sido 384 personas, para ser encuestados, la técnica fue la encuesta y el instrumento del cuestionario, El estudio tuvo como objetivo: Examinar el buen servicio al cliente en el ámbito bancario privado de la ciudad de Guayaquil. Así mismo se determinaron objetivos específicos los cuales fueron describir las teorías de la calidad del servicio, describir temas teóricos de calidad. Precisar la buena calidad de servicio al cliente en el sector bancario privado de Guayaquil y al final diseñar un plan para incrementar el buen servicio al cliente. La tesis concluyó en que revisó diferentes teorías para poder tener un alcance de como las entidades pueden mejorar su calidad de atención del cliente y su misma. La buena atención al cliente y un servicio que presta dicha organización es reconocida por sus clientes como buena la cual está en el 75% de nivel la cual es favorable ya que los consumidores están seguros de realizar sus transacciones financieras, así mismo se debe tener una mejora continua en todos los aspectos de los trabajadores para que se brinde un servicio eficiente y oportuno, con calidad para sus clientes.

Aporte: La tesis es de utilidad para esta investigación porque se puede mencionar que el diseñar la capacitación a los colaboradores es de gran importancia en su desarrollo y mejoramiento de sus operaciones ya que mantiene a los trabajadores más informados y ha permitido que a través de las teorías relacionados al tema y cualquier empresa esté en

mejores condiciones para brindar atención óptima y que los colaboradores mantengan y mejoren la eficiencia en sus actividades.

Valarezo (2016) en su tesis “Evaluación de la eficiencia operativa en Aredan s.a. a través del control interno, año 2015”. Ecuador. Su tipo de investigación ha sido inductivo-deductivo. Como muestra utilizada fue de 21 empleados para ser encuestados, utilizando la técnica de entrevista e instrumento del cuestionario. La investigación tuvo como objetivo: Analizar la buena actividad operativa en Aredan s.a. a través de controlar internamente, Los objetivos específicos fueron: Delimitar los componentes de la sección operativa de AREDAN SA a ser evaluada, luego elaborar cuestionarios de control interno en función al componente determinado y elaborar un estudio de toda la evaluación. La tesis concluyó en que se evaluó la eficiencia operativa de los trabajadores conforme a las operaciones y actividades que se desarrollan en el área de producción, analizando sus debilidades bajo los componentes de compromiso, desempeño, capacitación, ética y salud y seguridad en el trabajo instaurados en el cuestionario de control interno, también se midieron los niveles de rendimiento de producción con el punto principal de poder observar el mayor rango de eficiencia sobre esta sección de la empresa, para lo cual como resultado se obtuvo que el área se encuentra en un nivel de riesgo y confianza moderado al obtener una calificación del 54%, resultado de la medición de la investigación.

Aporte: La tesis aportó información importante especialmente en la teoría descrita de evaluar la eficiencia en la empresa mencionada mediante el control interno, esto permite reforzar esta investigación ya que desea describir la importancia de la eficiencia en la empresa especialmente en los colaboradores ya que ellos son los que mantiene el éxito en gran medida de la empresa, así mismo es útil porque nos permite conocer los diferentes aspectos en el que se centra la eficiencia operativa de los colaboradores y como esta puede mejorar a través de capacitaciones para potenciar sus habilidades en las actividades que realizan.

### **1.2.2. A Nivel Nacional.**

Pintado y Rodríguez (2014) en su tesis “Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa Chan Chan S.A en la Ciudad de Trujillo”. Su estudio fue descriptivo , se utilizó el método deductivo y diseño no experimental. Se realizó la investigación con una muestra de 83 personas naturales y 169 empresas corporativas que participan del transporte. Se utilizó la encuesta con el cuestionario y la segunda la entrevista

con instrumento de guía de entrevista. Su principal objetivo era de indicar la viabilidad de dicho plan, que demuestre el rango de la eficiencia en el servicio. Los objetivos específicos fueron: Evaluar el servicio actual de atención al cliente, determinar los factores que afectan la eficiencia del servicio de atención al cliente, elaborar una propuesta de mejora en la empresa. sustentar la propuesta de mejora de servicio. La tesis concluyó que es necesario realizar mejoras en capacitar a sus colaboradores en atención al cliente para mejorar su eficiencia ya que un 45% de clientes consideran que si hay mejoras en el servicio pero un 55% expresa que no lo hay, así mismo el 50% de los colaboradores calificó de regular la atención que brindan por lo cual existe una necesidad de capacitar al personal.

Aporte: La tesis es útil ya que está centrada en cómo mejorar la atención del cliente a través de diferentes métodos que se aplican bajo la teoría de calidad de servicio, lo cual ha permitido demostrar la viabilidad de una propuesta que mejore la eficiencia operativa de los trabajadores en la organización.

Sánchez,(2014) en su tesis “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo” Trujillo, Perú. El trabajo fue descriptiva, diseño no experimental. El Objetivo fue establecer un programa de capacitación para la mejora de la empresa, los objetivos específicos fueron: Medir la calidad del servicio que se brinda en la actualidad en el restaurant, identificar las necesidades de capacitación del personal de la empresa, evaluar las habilidades de servicio al cliente. Se concluyó que los clientes calificaban a los colaboradores en un 30% de efectividad en la atención y luego de aplicarse el plan de capacitación, los clientes respondieron en un 70% que los colaboradores tiene capacidad de atención y servicio, lo cual considera un aumento de mejora en un 40%. El 80% mencionó que las habilidades de atención y su eficiencia ha mejorado debido a la capacitación brindada.

Aporte: La tesis es útil porque brinda la información necesaria en cuanto a la importancia de la capacitación en la teoría de atención al cliente, lo cual es clave para mejorar el servicio que se puede brindar en una empresa, mantener a los colaboradores informados en las técnicas y estrategias de atención se convierte en una fortaleza para la empresa y es necesaria para brindar una mejor experiencia al cliente, es gracias a esto podemos tener colaboradores más eficientes en sus operaciones.

Lazo (2014) en su tesis “Control interno para el incremento de la eficiencia operativa en las cooperativas dedicadas a la comercialización de Café en la provincia de



Satipo. Huancayo Perú”. Este tipo de investigación fue aplicada, descriptivo- explicativo. La investigación involucro a las 6 cooperativas como muestra de investigación. Se aplicó las técnicas de la entrevista y la encuesta y como instrumentos una guía de entrevista, cuestionario y fichas de resumen. El objetivo de la investigación fue desarrollar los lineamientos del modelo COSO que permita el incremento de la eficiencia operativa en las cooperativas dedicadas a la comercialización de café en la provincia de Satipo. Los objetivos específicos de la investigación fueron: Analizar cómo los fundamentos de control interno facilitan el desarrollo del proceso administrativo y analizar cómo el proceso de control interno facilita la evaluación del desempeño de las actividades administrativas. La tesis concluyó en que el proceso de control interno permite mejorar la capacidad de gestión , esto quiere decir que la eficiencia operativa de la empresa es favorable superando el 50% del nivel regular a medida las tareas y bienes de la empresa cuando el control interno se pone en acción.

Aporte: La tesis fue importante porque aportó el modelo Coso, modelo que permitió incrementar la eficiencia operativa en la empresa descrita, lo cual es provechoso para esta investigación ya que a través de un control interno podemos descubrir qué aspectos son útiles en el uso óptimo de los recursos en la organización, es decir podemos entender que aspectos se relacionan con la eficiencia operativa de una empresa centrada en sus colaboradores.

Alvarado y Julca (2015) en su tesis “Plan de mejora para optimizar el proceso de atención al cliente a nivel de venta y post venta de vehículos y su impacto en la rentabilidad en la empresa Autonort Trujillo s.a, de la ciudad de trujillo en el año 2015”, Trujillo, Perú. Esta investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental, la investigación tuvo una muestra de 325 de compradores. Las técnicas utilizadas son la encuesta y la entrevista, como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Esta tuvo como objetivo general: Determinar el impacto que tendrá un plan de mejora para optimizar el proceso de atención al cliente a nivel de venta y post venta, en la empresa Autonort Trujillo S.A análisis de la situación de la empresa, evaluar los procesos en la empresa antes de aplicar el plan de mejora, determinar las principales deficiencias que presentan los procesos de atención al cliente, establecer mejoras de los procesos de atención al cliente y por último diseñar un plan para mejorar el proceso de atención y por último evaluar el plan ejecutado. La tesis concluyó que es necesario aplicar un plan de mejora en el proceso de atención ya que el 40% de los clientes muestran desagrado en la atención brindada por los colaboradores Los procesos de

atención al cliente serán más eficientes a medida que se ponga en práctica el plan de mejora para que se logre mayor rentabilidad esto quiere decir que a medida que se capacite mejor a los trabajadores y se mejore el proceso la atención y su función será más eficiente.

Aporte: La tesis mencionada nos permite identificar las principales teorías de los procesos de atención al cliente, lo cual es de gran valor para mejorar los sistemas de servicio al cliente de toda empresa, ya que el cliente es el objetivo principal de poder satisfacer sus necesidades, para lo cual esta investigación menciona la importancia de optimizar recursos para ofrecer una atención más eficiente lo cual favorece al rendimiento y crecimiento de una empresa, especialmente en la de los colaboradores.

Cruz y Sánchez (2016) en su tesis “Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de la empresa publicidad y servicios generales Boga S.A. que labora en el campus UPAO de la ciudad de Trujillo 2016”, Trujillo, Perú. El tipo de investigación fue descriptiva de diseño longitudinal. La muestra fue de 132 personas. Se utilizó la técnica de la encuesta se utilizó el instrumento del cuestionario. Objetivo General: Determinar de qué manera un Plan de Capacitación contribuye a la mejora del desempeño del personal de la Empresa Publicidad y Servicios Generales boga S.A. que labora en el Campus UPAO en el periodo 2016. Como objetivos específicos fue: Evaluar el desempeño actual del personal en términos de eficiencia y eficacia de la empresa, identificar las necesidades de capacitación de los operarios, aplicar el plan de capacitación en función a las necesidades para mejorar el desempeño laboral y evaluar el desempeño del personal de la empresa. La tesis concluyó en que un 33% de los colaboradores estaban de acuerdo en que se les capacitara luego esto accedió 58% de los colaboradros están de totalmente de acuerdo en que se les capacite, 22% de los colaboradores mencionó en estar indecisos en considerar que tiene los conocimientos y habilidades para desarrollar su trabajo, sin embargo despues de la aplicación de la propuesta el 45% está de acuerdo en tener los conocimientos suficientes encontrando un ascenso por la aplicación del programa.

Aporte: La tesis fue útil en que ha brindado diferente información oportuna en teorías relacionadas con la eficiencia y eficacia de una empresa, la cual debe estar centrada en el desempeño de los colaboradores, por eso se realizó un plan de capacitación que ha permitido mejorar el rendimiento operativo de la empresa optimizando recursos y fortaleciendo funciones, es decir que gracias a un plan de capacitación en temas operativos ha estalecido mejoras en la eficiencia de los colaboradores, lo cual es beneficioso para nuestra investigación.

Quiliche (2016) en su tesis “Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio de una entidad bancaria –Cajamarca, 2016”. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. El tipo de diseño de la investigación fue Pre-Experimental. La muestra utilizada es de 87 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como objetivo general: Diseñar de mejora de proceso de atención de los clientes para mejorar la calidad de servicio en una entidad bancaria. Como objetivos específicos se mencionó: Evaluar proceso actual de atención al cliente de la Entidad bancaria así mismo identificar los factores que afectan la calidad del servicio de atención, también de diseñar una propuesta de mejora del proceso de atención de clientes. La tesis concluyó que el proceso de atención al cliente y eficiencia de los empleados ha mejorado en un 24% en el indicador de falta de capacitación percibida por los clientes respectivamente debido a la aplicación y herramientas implementadas en la organización

Aporte: La tesis fue útil ya que brindó información en cuanto a la aplicación de un diseño de mejora centrado en la teoría de la calidad de servicio al cliente para lograr un mejor rendimiento de los colaboradores de la empresa en sus actividades, la cual es muy favorable para esta investigación ya que conocer un proceso en óptimas condiciones de atención es muy influyente en la manera de como responderán los clientes y su experiencia en la empresa donde sean atendidos, la calidad no es un atributo más sino una obligación que las empresas deben cumplir como el diseño propuesto que ha permitido la cual se ha enfocado en capacitar a sus empleados y que estos sean la mejor carta de presentación ante los clientes y usuarios, esta información favorece a la investigación presentada ya que reúne las teorías, conocimientos y explicaciones de como un plan de capacitación puede mejorar los trabajos operativos para brindar un mejor servicio al cliente.

Ruiz, (2017) en su tesis “La Gestión Empresarial y su influencia en la Eficiencia Operativa en Atento – Ate, 2017. Su diseño de tipo no experimental y de corte transversal. La población estudiada es de 40 analistas de Eficiencia Operativa. En la recolección de datos se ha utilizado la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado ha sido el cuestionario, la cual ha estado conformada por 22 reacciones en base a la escala de likert. “Esta investigación tuvo cómo objetivo principal determinar la influencia de la gestión empresarial en la eficiencia operativa en la empresa. Como objetivos específicos fueron determinar la influencia de los procesos en la eficiencia operativa en AtentoAte 2017, también determinar la influencia de las estrategias en la eficiencia operativa en Atento-Ate 2017. La tesis concluyó en que dicha investigación se obtuvo como resultado que dentro de la empresa los

analistas no perciben una gestión empresarial delineada, específica y ordenada esto quiere decir que no existe una dirección adecuada o un lineamiento adecuado para que la eficiencia de los recursos se utilicen de la manera más óptima, esto quiere decir que no existe una influencia entre los procesos y la eficiencia operativa de la empresa, para lo cual es de gran importancia que se pueda preparar ciertas pautas de mejora para poder lograr la mayor eficiencia posible de los empleados, los cuales al ser capacitados y entrenados mejorará su desempeño. Así mismo en temas de operaciones el 57.5% de los empleados mencionó que estas influyen en la eficiencia operativa en la organización.”

Aporte: La tesis presentada es muy útil gracias a que se detalla las teorías de la gestión empresarial y como está se relaciona con la eficiencia operativa tema del cual es esta investigación, además nos brinda un alcance más oportuno de como podemos definir la eficiencia operativa de las empresas, además la tesis nos brinda conocimientos teóricos que son importantes analizar como la gestión empresarial y la eficiencia operativa de las compañías.

### **1.2.3. A Nivel Local.**

Martinez (2014) en su tesis “Calidad de Atención al Cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas”, Chiclayo, Perú. El tipo de investigación realizada fue descriptiva, así mismo el diseño de la investigación es no experimental, con una muestra de 151 personas. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta así mismo se utilizó el cliente incógnito para la evaluación. La investigación tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad de la atención al cliente por sistema de “cliente oculto” y mediante encuestas fuera del local, en las Agencias ubicadas en el Centro Comercial Real Plaza, Agencia Principal Balta, Av. Balta y agencia Moshoqueque de la entidad de microfinanzas sujeta de estudio. La investigación tuvo como objetivos específico poder analizar los aspectos tangibles e intangibles que originan una buena atención al cliente para cada agencia de análisis, también obtener información de los clientes internos y externos sobre los factores más importantes para la calidad de atención al cliente en las agencias mencionadas anteriormente, así mismo tener un ranking de las agencias con mejores niveles de atención al cliente y relacionar ello con los factores tangibles e intangibles percibidos por los clientes. La tesis concluyó en que la aplicación del cliente oculto y las encuestas existe gran variabilidad en percepciones del cliente, esto quiere decir que el servicio prestado por día es diverso, hay días donde la atención al cliente es muy buena y otras veces deficiente lo cual ya no depende de las colas sino de los funcionarios. Se encontró además una

productividad y proactividad baja menor al 50 % del nivel esperado en el proceso de operaciones y de brindar servicios al cliente, la cual debe mejorarse a través de políticas de ventas y de atención al cliente para poder mejorar el servicio, es decir entre mejor se capacite y enseñe el rendimiento de los colaboradores aumentará.

Aporte: La tesis fue útil ya que implementó diferentes estrategias para poder conocer la importancia de la calidad en atención mediante el cliente incógnito, nos permite tener un panorama más claro en la importancia de la atención al cliente y de poder desarrollar estrategias que favorezcan tanto al conocimiento del colaborador para que este mejore sus habilidades y se brinde un servicio más eficiente como lo ha venido trabajando esta empresa.

Barboza y Castañeda (2016) en su tesis “Estrategia de Calidad de Servicio y la Eficiencia Operativa en el Hostal Hikari Chiclayo – 2016”. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo, descriptiva propositiva, asimismo el diseño de la investigación es no experimental y transversal; con una muestra conformado por 118 huéspedes. “Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario servpref (medición de la calidad) y un cuestionario de elaboración propia (medición de la eficiencia operativa). Tuvo como objetivo general proponer estrategia de calidad de servicio para mejorar la eficiencia operativa en el hostal Hikari. Como objetivos específicos fueron identificar las estrategias y el nivel de calidad de servicio en el Hostal Hikari – Chiclayo, también determinar los factores de mayor influencia de calidad de servicio, así mismo identificar el nivel de eficiencia operativa aplicada en el Hostal Hikari – Chiclayo y analizar los factores de mayor influencia en la eficiencia operativa del hostal Hikari – Chiclayo. La tesis concluyó en que existe una falta de capacitación del personal lo cual el 71% de los colaboradores calificó como malo debido a la falta de capacitaciones para mejorar su eficiencia en el trabajo lo cual se manejará internamente para sus próximas capacitaciones”

Aporte: La tesis fue útil ya que nos muestra como al aplicar la teoría de la calidad de servicio puede influir en la eficiencia operativa de una empresa, lo cual refuerza nuestra investigación ya que se realizó capacitaciones al personal para mejorar su nivel de servicio y atención lo cual ha favorecido al rendimiento de su trabajo, es decir en su eficiencia lo cual apoya al tema de nuestra investigación, al utilizar planes de capacitación basados en la atención del cliente para lograr la eficiencia operativa de los colaboradores.

Silva (2016) en su tesis “Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en los puntos de venta de la empresa América móvil Perú-SAC en el año 2014-Sede Chiclayo”. El tipo de investigación fue propositiva, de diseño experimental, la muestra fue

de 25 clientes. La técnica utilizada en la investigación fue la entrevista y análisis de documentos y como instrumento la guía de entrevista. Como objetivo general fue proponer una mejora del proceso de calidad de servicio en los puntos de venta. Como objetivos específicos: Proponer mejoras en el proceso de atención al cliente e identificar los procesos que se realizan en las cadenas de “claro” sede Chiclayo, medir expectativas y percepciones de los clientes y medir el proceso de atención al cliente. La tesis concluyó en que existen tres cosas por mejorar por parte de la empresa una de ellas es la falta de capacitación de los promotores los cuales necesitan saber su responsabilidad, así mismo se encuentra una falta de compromiso de los colaboradores reflejadas en un 50 % en deficiencia y una sobre carga en el sistema operativo que manejan lo cual tendría que mejorares en brevedad para continuar con las operaciones diarias. Así mismo se debe tener capacitadores en cada zona para dar clases y pautas de ventas y de las habilidades como promotor para lograr beneficios más óptimos así mismo de las diferente maneras, lo más importante la función del responsable.

Aporte: La tesis es útil ya que gracias a la una propuesta centrada en la teoría de la atención al cliente el personal de la empresa mejoraría su eficiencia en sus operaciones, es favorece al rendimiento de la empresa, las instituciones u organizaciones pueden adquirir este modelo de propuesta para que mejoren los procesos en sus empresas y cuiden mejor de sus trabajadores especialmente proporcionandoles información relevante y actualizada para que estos cumplan en mejores condiciones sus actividades, aumente la eficiencia y el compromiso de los trabajadores ante la empresa.

Roque (2016) en su tesis “Estrategia de Gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial "San Martín"- Chiclayo 2016”. La investigación fue descriptiva y propositiva , no experimental, la muestra fue 196 clientes. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como objetivo general fue proponer estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo. Como objetivo específicos: Identificar el nivel de la gestión administrativa en la empresa. Diagnosticar el nivel de la calidad de servicio en la empresa. Elaborar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la empresa Validar la propuesta de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la empresa. La tesis concluyó que 53% mencionaron que la empresa brinda buena atención y calidad en sus productos debido a la buena atención de los colaboradores quienes participan e interactúan constantemente con los clientes.

Aporte: La tesis es útil ya que nos muestra la importancia de la atención al cliente y como esta es de gran necesidad poder cuidarla, además nos muestra la teoría del servicio y la atención que se describe en esta investigación la cual es favorable para las empresas, las cuales pueden realizar programas y planes de capacitaciones para aumentar los conocimientos de los colaboradores y como consecuencia la eficiencia de su trabajo y que es lo que empresa necesita de sus colaboradores.

Noriega (2016) en su tesis “Calidad de Servicio al Cliente banco BBVA Continental- Sucursal Moshoqueque.” El tipo de investigación fue descriptiva, diseño no experimental, la muestra fue 240 personas, La técnica utilizada en la investigación fue la entrevista y la encuesta y como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario Como objetivo general: evaluar la calidad de atención al cliente banco BBVA Continental- Sucursal Moshoqueque. Como objetivos específicos: evaluar la seguridad al cliente que brinda en la empresa; evaluar la tangibilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la empresa. Evaluar la Capacidad de respuesta que brinda la empresa; evaluar la fiabilidad que cuenta la empresa, en relación a la calidad de servicio que brinda; evaluar la empatía de la empresa con la calidad de servicio que brinda; y por último proponer una mejora de la calidad de servicio que brinda la empresa. En conclusión se obtuvo que en cuanto a brindar una buena atención al cliente influye la infraestructura del local donde se atiende, ya que existe un problema de aforo y los clientes tiene que hacer colas en la calle, por otro lado un 54% de los clientes encuestados manifiestan que los trabajadores no están dispuestos a ayudarles lo cual influye negativamente en la atención del cliente la cual debe tener en cuenta que realizando un plan de capacitación podrá mejorar el rendimiento y la eficiencia operativa del trabajador la cual favorece a la empresa.

Aporte: La tesis fue útil porque en ella se explica la importancia de la teoría de la capacitación y como esta influye en los colaboradores, además nos brinda conocimientos de como una organización al aplicar dicho método puede mejorar la eficiencia de sus empleados, especialmente en los bancos ya que son organizaciones con grandes cantidades de personas que acuden para ser atendidas y la eficiencia de su equipo de trabajo debe ser capaz de brindar y realizar sus operaciones con la mayor disposición y en un tiempo produnte, aprovechando los recursos apoyada por una atención de calidad.

Gonzales (2016) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016. Chiclayo, Perú. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional , de diseño no experimental-transversal,

además la muestra fue 98 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El objetivo general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Como objetivos específicos se encontró: diagnosticar el nivel de calidad de servicio en la empresa, identificar el nivel de satisfacción del cliente y analizar el coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. La tesis concluyó que la calidad de servicio que viene realizando la empresa, se menciona que los colaboradores no cumplen lo que prometen, es decir no tienen un compromiso ligado con los objetivos de la empresa por lo cual su eficiencia operativa es menor al 50 % de rendimiento, lo cual hace que se genere una pésima experiencia en la empresa.

Aporte: La tesis fue útil porque nos permite conocer el contexto real de la empresa mediante teorías de calidad y el servicio al cliente, la misma que está relacionado con la atención al cliente el cual es nuestro tema de investigación para que esta pueda mejorar la eficiencia de las actividades que realizan los colaboradores, éste nos permite saber el nivel de satisfacción de la empresa la cual permite saber en qué condiciones de eficiencia se encuentra la empresa y también en relación a la atención que brindan los empleados y como éstas influyen en el cliente, por lo cual se puede obtener nueva información por parte de este trabajo, en lo relacionado a la importancia de la calidad y que esta empiece desde los colaboradores, en cuidar sus habilidades y potenciarlas para obtener operaciones más eficientes.

Aguilar y Marlo (2016) en su tesis “Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional 2015”. Chiclayo, Perú. El tipo de investigación realizada fue aplicada, Descriptivo Propositivo y su diseño fue transversal no experimental; la muestra tomada fue de 141 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta un cuestionario. El objetivo general fue: diseñar un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. Como objetivos específicos: determinar las características del plan de capacitación que se viene desarrollando el Hospital Regional, determinar las características del desempeño laboral que se viene aplicando en el hospital regional. Identificar los factores del plan de capacitación que influyen en el desempeño laboral. La tesis concluyó en que se registraron aspectos más importantes que necesitan ser atendidos y capacitados entre ellos en : relaciones interpersonales, comunicación, motivación, clima organizacional, trabajo en equipo, atención al paciente, lo cual mejorará la eficiencia del trabajador al atender a pacientes y



cumplir sus funciones con un mejor servicio, además se identificó un alto porcentaje al desconocimiento de un plan de capacitación que el mismo hospital tenía pero que no se ha reforzado en sus trabajadores lo cual ha generado un rendimiento deficiente en sus operaciones convirtiéndose en una debilidad más del 60% de los colaboradores mencionaron no haber recibido capacitación alguna el cual es motivo para su deficiencia en el trabajo.

Aporte: La tesis fue de gran utilidad porque nos ha permitido conocer como a través de un plan de capacitaciones se puede mejorar el rendimiento, desempeño y eficiencia de un trabajador, aplicando teorías como la comunicación, la motivación, el trabajo en equipo, la importancia de atención al cliente, etc. lo cual es favorable para nuestra investigación ya que nos permite conocer la realidad de los trabajadores y realizar nuevos planes y estrategias de mejora para un desempeño más favorable.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas al plan de capacitación.**

##### *1.3.1.1. Definición.*

Chiavenato (2011) es la secuencia educativa de tiempo medido, aplicado de manera a manera de sistema y ordenado por el cual las personas aprenden a conocer, desarrollan habilidades y competencias. (p. 322).

Además está comprendida como una enseñanza especializada la cual abarca todas las actividades que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollo de habilidades y actitudes ante problemáticas sociales, es decir comenzar a generar pericia en cada colaborador de la organización. (Chiavenato, 2011).

Así también el plan de capacitación está comprendido en :

##### *1.3.1.2. Dimensiones de Plan de Capacitación.*

###### *1.3.1.2.1. Detección de las necesidades de capacitación.*

Chiavenato (2011) menciona que es necesario hacer un diagnóstico preliminar teniendo en cuenta tres niveles de análisis, el sistema organizacional, de capacitación y el sistema de adquisición de habilidades. (p.326).

Indicadores

Análisis del sistema organizacional: Es el estudio la organización en misión, objetivos, recursos, competencias y su distribución para alcanzar

los objetivos a través de un plan esta se verifica aspectos como fuerza de trabajo, eficiencia, costos, beneficios y establecer la política de la capacitación. (Chiavenato, 2011).

Análisis del sistema de capacitación: Es aquel que está centrado en realizar un análisis de los recursos humanos de la organización, es decir procura constatar si estos son suficientes ya que se supone que los empleados cuentan con habilidades, conocimientos y actitudes para cumplir sus funciones. (Chiavenato, 2011).

Análisis del sistema de adquisición de habilidades: Este se efectúa en el nivel de puesto para capacitarse, además permite constatar las habilidades, conocimientos y características que exige el individuo para responder a sus funciones. (Chiavenato, 2011).

#### *1.3.1.2.2. Diseño del plan de capacitación.*

Se hace referencia a la elección de los medios de tratamiento de las necesidades, es decir una vez detectada, se realiza el programa, el cual debe incluir ciertos puntos relevantes como: a quien va dirigido, quien capacitará, en que tema se capacitará, el local donde se dictará la capacitación, el tiempo, objetivos, entre otros aspectos. (Chiavenato, 2011).

#### Indicadores

Aprendices: Se dice a las personas que deben capacitarse, así mismo Vallejo (2015) Se refiere a cada participante de la empresa que recibirá capacitación e instrucción de nuevos conocimientos, en sí son los educandos.(p.93).

Capacitador: Se hace referencia al encargado de dictar la capacitación. Según Vallejo (2015) “Es quien imparte nuevos conocimientos y experiencias que motivan y ayudan a los capacitados”.(p.93).

Contenido de la capacitación: Según Chiavenato (2011) conceptualiza esto como el asunto o sobre como se va a capacitar, es de decir los diferentes temas que son necesarios reforzar en base a las necesidades.(p.331).

Método de capacitación: Según Vallejo (2015) responde “al cómo capacitar, aquí es utilizado los recursos institucionales, está relacionado a los procedimientos, tácticas o maneras de realizar la capacitación”. (p.93).

Lugar de capacitación: Según Vallejo (2015) explica a la pregunta dónde se desarrollará la capacitación, es decir al local de participación. (p.93). Según Feijoo , Montarce, & Oubina (2016).Se dice del espacio adecuado para el desarrollo del proceso formativo del personal a capacitar. (p.144).

Agenda de la capacitación: Según Chiavenato (2011) hace referencia al horario y cuando se desarrollará la capacitación. (p.331).

Tiempo: Según Chiavenato (2011) Se explica la duración o intensidad y cuando será desarrollada la capacitación. (p.331). Según Vallejo (2015) esto se refiere a “la pregunta de cuando capacitar ,esto es que la época u horario que se realizará la capacitación, la cual debe ser bien programada”. (p.88) Según Feijoo , Montarce, & Oubina (2016). Se debe asegurar el uso corecto del tiempo previsto para la actividad. Esto quiere decir debe haber un cronograma de tiempo para la investigación con horarios determinados que faciliten el orden de la capacitación.(p.144).

Objetivos: Se dice que es la razón más importante de la capacitación ligado a la empresa es decir para que es la capacitación. menciona que existen dos clases de objetivos en la capacitación: Objetivos operacionales y Objetivos de aprendizaje, los cuales están centrados en definir las competencias a desarrollar los cuales al finalizar el proceso educativo deberán responder positivamente al trabajo, así mismo se demostrará ciertos logros de las habilidades requeridas tras la capacitación, así mismo responde a las preguntas: Qué serán capaces de hacer los trabajadores y qué tendrán que aprender en la actividad. (Feijoo , Montarce, & Oubina , 2016, p.44).

#### *1.3.1.2.3. Ejecución del plan de capacitación*

Esta etapa se refiere a la aplicación del programa es el tercer paso del proceso, consiste en la aplicabilidad del plan de capacitación del instructor y el aprendiz especialmente para mejorar sus conocimientos, es el momento en que existe una relación entre el capacitador y el aprendiz para modificar su conducta. (Chiavenato, 2011).

Además la capacitación muestra los siguientes aspectos:

Indicadores

Adecuación a la necesidad: Según Chiavenato (2011) Conceptualiza que la aplicación de una enseñanza está en base a lo que se desea mejorar brindando ayuda oportuna a desafíos originales previamente identificadas.

Calidad del material de capacitación: Chiavenato (2011) conceptualiza que el material de enseñanza debe anticiparse a la ejecución la cual se debe presentar de manera innovadora por medios audiovisuales aumentando la eficacia de la enseñanza .

Cooperación de gerentes de la empresa: La capacitación debe estar dirigida al personal en todos los niveles y funciones. Mantenerlos se requiere un gran esfuerzo y entusiasmo por parte de todos los interesados. Los jefes y supervisores deberán participar en el programa con espíritu de cooperación a sí como con el respaldo de los directivos de la empresa. (Chiavenato, 2011).

Calidad y preparación de los instructores: El éxito de la capacitación está en base a los intereses, jerarquía y capacidad de los instructores. Los instructores deben reunir cualidades personales como facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad para comunicar, así como conocimiento de la especialidad que están ejerciendo. (Chiavenato, 2011).

Calidad de los aprendices: Se tienen resultados positivos cuando se selecciona correctamente a ellos a la forma, contenido y objetivos de la capacitación (Chiavenato, 2011).

#### *1.3.1.2.4. Evaluación de los resultados.*

Es la etapa final, la cual debe incluir la evaluación de su eficiencia, resume dos aspectos: Constatar cambios en los colaboradores y constatar que los resultados con relación a las metas de la organización. (Chiavenato, 2011).

##### Indicadores

Evaluación en el nivel organizacional: Se refiere al incremento de eficiencia organizacional, clima laboral adecuado, mejora relación de empresa y empleado, incrementa innovación, más eficiencia, etc. (Chiavenato, 2011).

Evaluación en el nivel de recursos humanos: Según Chiavenato (2011) En este nivel se brindan resultados como: Incremento de eficiencia individual, de las habilidades personales, del conocimiento personal en el cambio de actitudes y conductas de los colaboradores. etc.

Evaluación en el nivel de tareas y operaciones: Según Chiavenato (2011) Se debe dar como resultado: aumento de la productividad, mejora en la calidad de productos y servicios, reducción del flujo de la producción, mejora en la atención de los clientes, etc.

### **1.3.2. Atención al cliente**

#### *1.3.2.1. Definición.*

Según Arenal (2019) Son aspectos hechos por la empresa orientadas en satisfacer a clientes e identificando expectativas presentes y futuras a fin de poder satisfacerlas oportunamente.

#### *1.3.2.2. Dimensiones de atención al cliente.*

##### *1.3.2.2.1. Pautas de comportamiento.*

Arenal (2019) Conceptualiza que los comportamientos en la atención debe estar orientada a lograr la satisfacción del cliente identificando sus expectativas brindando soluciones oportunas.

Diaz (2014) menciona que es de gran importancia que se tenga una línea de actuación para que la comunicación en ambas partes sea satisfactoria, así mismo el comportamiento de una persona esta compuesto por diferentes variables como la personalidad que es lo que nos diferencia de los demás, la actitud de como respondemos ante las situaciones y los hábitos que son las costumbres adquiridas. (p.12)

#### Indicadores

Disposición previa: Es la manera donde se propicia la relación positiva con el cliente, mejorando el proceso que se llevará a cabo hasta iniciar el contacto con el cliente su final. La primera impresión afectará a cómo se desarrolle el proceso de atención al cliente en sus fases posteriores. La actitud con la que se aborda al cliente es determinante sino se tiene una actitud positiva el cliente lo percibirá, el cliente se sentirá más cómodo y sentirá que se le presta atención desde el momento en que se le acerca a brindarle solución y este se sentirá importante. (Arenal , 2019). “Hace referencia a la actitud y motivación que debe tener en primer lugar el colaborador, el cual deberá actuar de manera positiva, además influye tener una buena autoestima y seguridad, por lo cual esto permitirá que la atención al cliente sea óptima”. (Diaz, 2014).

Respeto y amabilidad: Es la manera de facilitar información utilizando una terminología ajustada al cliente, evitando frases que pueden ser molestas para el cliente, evitando la antipatía, empleando un tono de voz amable y manteniendo el contacto visual con el cliente en todo el proceso de atención (Arenal , 2019). Se dice que es “la consideración o atención que se le da a una persona por sus derechos y dignidad, por lo cual

el cliente debe recibir respeto, consideración y amabilidad el cual es el trato agradable que se le brinda”. (Diaz, 2014)

Implicación en la respuesta: Según Arenal (2019) menciona que el último objetivo de la atención al cliente es poder satisfacer las necesidades del cliente, especialmente hacerse comprender amablemente dedicando el tiempo necesario. “Es la manera como podemos responder empáticamente al cliente, se debe aplicar la escucha activa , por lo cual podremos colocarnos en la situación de otra persona, entender su mensaje y brindarle la mejor atención posible”. (Diaz 2014)

Servicio al cliente: Es la parte en la cual se tendrá que obtener retroalimentación para asegurar que el cliente esté satisfecho. Finalizar el contacto con el cliente es la última fase del proceso de atención al cliente, por lo cual se debe interesar en las peticiones añadidas por el cliente y despedirse amablemente. (Arenal , 2019). “El cliente al recibir una atención este influya de manera positiva, además esto se entiende como el conjunto de actividades y comportamiento que se relacionan entre si con el objetivo que el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido”. (Diaz, 2014).

Vocabulario adecuado: Según Arenal (2019) Es el conjunto de palabras que utilizamos para expresar las ideas que queremos comunicar, este debe ser claro, utilizando palabras y expresiones que creen imágenes positivas, motivadoras, tranquilizadoras, etc.

#### *1.3.2.2.2. Técnicas de asertividad.*

La asertividad es la manera más adecuada para dirigirnos a un cliente ya que es la mejor manera de expresar lo que queremos, en sí de comunicar nuestro mensaje con claridad y seguridad respetando los derechos del otro generando una percepción de respeto y credibilidad. (Arenal , 2019). Según Diaz (2014) “En este aspecto se utilizan técnicas y comportamientos que ayudan a la eficacia en la comunicación, las cuales nos permiten atender al cliente con mayor claridad y sencillez de manera positiva”.

#### Indicadores

Disco rayado: Según Arenal (2019) explica que esta técnica consiste en repetir varias veces una afirmación sin modificar ni nuestro tono, ritmo y volumen sin la intención de entrar a una confrontación. (p.59).

Según Diaz (2014) “Se utiliza esta técnica para repetir una frase y otra siempre se manera positiva y respetuosa, con lo cual se pretende llegar a los

objetivos que se tienen marcados sin la recurrir a actitudes negativas para no ofender al cliente”. (p.11).

Banco de niebla: Según Arenal (2019) Consiste en otorgarle al cliente la razón pero no dejando continuar con el enfrentamiento o discusión. (p.59). Según Diaz (2014) “se utiliza esta técnica cuando nos intentan chantajear o insisten en exceso, se trata de rebatir la postura de la otra persona sin ser descortés”. (p.44)

Aserción negativa: Según Arenal (2019) Consiste en reconocer las críticas que nos hacen solicitando una aclaración, es contestar a nuestro receptor con una pregunta que pone en positivo lo que estas diciendo. (p.60). Según Diaz (2014) “podemos tener una actitud asertiva en situaciones delicadas, además podemos incluir ciertas frases como pedir disculpas luego de una situación difícil, etc”. (p.23)

#### *1.3.2.2.3. Tratamiento de las situaciones de atención.*

Según Arenal (2019) conceptualiza que el personal del establecimiento debe seguir ciertas pautas de comportamiento de atención al cliente como su recepción, atención, solución entre otros aspectos. (p. 67).

La buena atención para que sea eficaz con lleva a 4 pasos importantes que se deben aplicar, los cuales son: La recepción, la atención, solución y despedida:

##### Indicadores

La recepción: Diaz (2014) menciona que es el paso donde se contacta directamente con el cliente por lo cual debe demostrarse siempre con una actitud positiva, se empieza con el saludo de cortesía.

La atención: Diaz (2014) explica que “es donde se pone en práctica la comunicación verbal y no verbal, es donde se debe escuchar activamente” (p.26).

Solución: Diaz (2014) explica que “es la mejor alternativa de que se ha encontrado para resolver algún inconveniente ya sea por la demanda de información, reclamos, etc” (p.25).

Despedida: Diaz (2014) menciona que “esta etapa nos aseguramos si hemos atendido correctamente y si se ha solucionado la demanda, preguntar si necesita mayor ayuda y despedirnos de manera cordial” (p.15).

### **1.3.3. Eficiencia Operativa**

#### *1.3.3.1. Definición.*

Vallejo (2015) conceptualiza que la eficiencia operativa es el esfuerzo que realizan las empresas utilizando sus recursos materiales, técnicos y humanos en todas sus operaciones de la mejor manera con el fin de lograr los propósitos de la empresa.

Según Prieto (2014) menciona que “La eficiencia operativa es la evaluación de los niveles de producción o recursos de toda organización (p.30).

#### *1.3.3.2. Dimensiones de Eficiencia Operativa.*

##### *1.3.3.2.1. Recursos de la empresa.*

Según Vallejo (2015) menciona que “los recursos son los medios que requiere una organización que le permitirá alcanzar sus objetivos, entre ellos están los recursos materiales, técnicos y humanos”. (p.18).

##### Indicadores

Recursos Materiales: Según Vallejo (2015) nos hace mención que “los recursos materiales son los aspectos referentes a las instalaciones físicas de la empresa, maquinarias, materias primas, etc.” (p.19). Los cuales son muy útiles como elemento de trabajo ya que deben ser muy bien utilizados y cuidados para una mejor eficiencia en la empresa.

Recursos Técnicos: Según Vallejo (2015) hace mención que “los recursos técnicos son todos los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc. que facilitan el trabajo en las empresas y le dan orden a las diferentes actividades de la entidad” (p.85).

Recurso Humano: Según Vallejo (2015) el recurso humano “describe a la persona como un ente que tiene habilidades y característica dando vida, movimiento y acción a toda empresa”(p.15).

Además Vallejo (2015) menciona que “En este recurso podemos encontrar las actividades humanas, conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses, aptitudes, habilidades, que faciliten el progreso de la empresa. etc”. (p.18).

##### *1.3.3.2.2. Operaciones.*

Según Vallejo (2015) conceptualiza que “las operaciones se entiende a los diferentes procesos por los cuales los recursos de la organización se



transforman en productos deseados por los clientes en un lugar específico, correctamente distribuido con calidad y en un tiempo determinado”.

#### Indicador

Procesos: Vallejo (2015) conceptualiza que es una secuencia de tareas para lograr objetivos propuestos por la empresa. Según Jacobs & Chase (2014) explica que “Es la parte de la empresa que toma insumos y los transforma en productos que, según espera, tendrá un valor más alto que los originales, los cuales además pueden dar como resultados un servicio a los clientes” (p.108).

Ubicación del local: Vallejo (2015) Conceptualiza que es el espacio donde se llevan a cabo las diferentes actividades que favorezcan a la empresa. Jacobs & Chase (2014) explica que “las operaciones realizadas en el local correspondiente deben estar cerca del cliente”. (p.214).

Distribución de las instalaciones: Vallejo (2015) Conceptualiza que la distribución se refiere a asuntos de organización estratégica de la empresa en sus aspectos físicos. Según Jacobs & Chase (2014) mencionan que “estas se deben ser colocadas en base a las necesidades y expectativas físicas y psicológicas de los clientes”. (p.214).

Calidad: Vallejo (2015) conceptualiza que es la condición que satisface y permite el cumplimiento de los objetivos así como la prioridad de la empresa, es el esmero en el trabajo y cuán eficazmente se cumplen las expectativas. Según Jacobs & Chase (2014) nos hace “referencia a las normas de calidad de la empresa”. (p.214.).

Normas de tiempo: Vallejo (2015) nos dice que es un momento donde las actividades de la empresa son congruentes a los objetivos y se ordenan prioridades. Según Jacobs & Chase (2014) “Estas depende de las necesidades del cliente, por lo cual debería ser libre de atención pero con prudencia”. (p.214).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera un plan de capacitación en atención al cliente mejora la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Un estudio de investigación puede justificarse de diferentes enfoques, sin embargo, Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014), puede ser “teóricas, metodológicas y sociales” (p. 164).

Tiene **justificación teórica** ya que la presente investigación tuvo como base el uso de las teorías de las variables Plan de capacitación y Eficiencia operativa que serán evaluadas y que corresponden a los autores Chiavenato (2011), Arenal (2019), Diaz (2014), Vallejo (2015) las cuales sirvieron como argumento y mediante las cuales se obtuvo la solución oportuna a la problemática presentada en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo. Es decir esta sirve de apoyo y base para el desarrollo de la investigación y a la solución del problema planteado.

Tiene **justificación metodológica**, puesto que esta investigación se fundamenta en la técnica de la entrevista y la encuesta utilizando instrumentos como: guía de entrevista y el cuestionario a fin de lograr los objetivos planteados del estudio que permitiendo encontrar la solución más favorable ante el problema. Los resultados obtenidos fueron sometidos a una prueba de hipótesis para comprobar que el plan de capacitación en atención al cliente es favorable para la eficiencia operativa del grupo de estudio.

Tiene **justificación social** puesto que se brindó una solución a la problemática que enfrenta la empresa, para lo cual esto favoreció a los mismos colaboradores al recibir nuevos conocimientos que mejoraron su capacidad laboral, contribuyó a la mejora de la organización y también al brindar un mejor servicio en atención y eficiencia a la sociedad.

## **1.6. Hipótesis**

El plan de capacitación en atención al cliente mejoró la eficiencia operativa del Banco de Crédito – Real Plaza. Chiclayo-2019.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar los procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019.

Evaluar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019, antes y después de aplicado el plan de estrategias en atención al cliente.

Diseñar un Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.

Validar el Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

## 2.1. Tipo y diseño de la Investigación

### 2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva – aplicada.

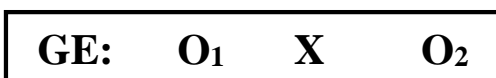
Es aplicada porque según Hernández, R. (2014) menciona que tiene propósitos prácticos inmediatos, está diseñada para producir cambios, modificar y actuar en parte de la realidad. Por lo cual se busca un nuevo conocimiento absolviendo la realidad problemática.

Así que nuestra investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo ya que se utilizó diferentes datos estadísticos para analizar el comportamiento de los colaboradores en la agencia en cuanto a su eficiencia operativa y aplicada por que el plan de capacitación en atención al cliente fue un estímulo que mejoró la capacidad de trabajo de los colaboradores.

### 2.1.2. Diseño de investigación.

Hernández (2014) porque su grado de control es mínimo o reducido. Su utilidad está centrada como un primer acercamiento al problema de investigación de la realidad.

El diseño del presente estudio es pre experimental, por utilizar un solo grupo como veremos a continuación el modelo: Estudio de un caso con una sola medición, según Hernández (2014) es proporcionar un estímulo a un grupo y luego aplicar una medición en una o más variables para identificar el nivel del grupo ante estas variables, este modelo no es considerado como un experimento puro. El diseño tiene el siguiente diagrama:



**GE:** Grupo de estudio, Colaboradores de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo

**O<sub>1</sub>:** Observación antes de la aplicación del Plan de Capacitación en atención al cliente.

**X:** Plan de Capacitación en atención al cliente

**O<sub>2</sub>:** Observación después de la aplicación del Plan de Capacitación en atención al cliente

El Plan de Capacitación en atención al cliente (X) representa para los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo (GE), un estímulo que mejoraría su eficiencia operativa (O).

## 2.2. Variables y Operacionalización

A continuación, se da a conocer la definición de las variables de la investigación:

**Tabla 3**

*Definiciones de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>
<b>Independiente</b> Plan de Capacitación en atención al cliente	Chiavenato (2011) sostiene que, es la secuencia educativa de tiempo medido, aplicado de manera a manera de sistema y ordenado por el cual las personas aprenden a conocer, desarrollan habilidades y competencias. (p. 322).
<b>Dependiente</b> Eficiencia Operativa	Es el esfuerzo que realizan las empresas utilizando sus recursos materiales, técnicos y humanos en todas sus operaciones de la mejor manera con el fin de lograr los propósitos de la empresa. (Vallejo, 2015, p. 18).

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4***Operacionalización de variable independiente*

<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumento de recolección de datos</b>
Plan de Capacitación en atención al cliente	Detección de las necesidades de capacitación	Análisis del sistema organizacional Análisis del sistema de capacitación Análisis del sistema de adquisición de habilidades	
	Diseño del Plan Capacitación	Aprendices Capitador Contenido de la capacitación Método de capacitación Lugar de capacitación Agenda de capacitación Tiempo Objetivos	Entrevista/Guía de entrevista
	Ejecución del Plan de Capacitación	Adecuación a la necesidad Calidad del material de capacitación Cooperación de gerentes Preparación de los instructores Calidad de los aprendices	
	Evaluación de los resultados	Evaluación nivel organizacional Evaluación nivel de recursos humanos Evaluación nivel operaciones	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable dependiente</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumento de recolección de datos</b>
	Recursos de la Empresa	Recursos Materiales Recursos Técnicos Recursos Humanos	Encuesta/Cuestionario
Eficiencia Operativa	Operaciones	Proceso Ubicación del local Distribución de las instalaciones Calidad Normas de tiempo	

Fuente: Elaboración propia



## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población.

Según Hernández (2014) nos dice que: “viene a ser el conjunto de todos los casos que concuerdan en determinados puntos específicos (...) situados claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo”.(p.174).

La población del presente estudio se conformó por los 21 colaboradores del Banco de Crédito de la agencia Real Plaza Chiclayo.

**Tabla 6**

*Distribución de colaboradores por cargo en la Agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019*

<i>Cargo</i>	<i>N° de Colaboradores en la Agencia</i>
Supervisor de procesos operativos	1
Promotor Pincipal	1
Guías de agencia	3
Banca Exclusiva	3
Asesores de Venta	7
Promotores de Servicio	6
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

Fuente: Gerencia de agencia BCP Real Plaza Chiclayo.

### 2.3.2. Muestra.

Según Hernández (2014) nos menciona que: “Es subgrupo de la población para recolectarán datos, y que tiene que delimitarse con exactitud y ser representante de todo el conjunto”. (p.173).

Debido a que la población fue finita y de fácil acceso, se tomó como muestreo el no probabilístico por conveniencia ya que la muestra fue fácil de acceder lo cual indicó a la totalidad de la población es decir, la muestra fue los 21 trabajadores del Banco de Crédito - Real Plaza, Chiclayo.

## **2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica.**

#### **Entrevista**

Según Hernández (2014) menciona la entrevista es una reunión establecida para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y la otra (el entrevistado). (p 403).

La cual fue dirigida a la gerente de la agencia para obtener información relevante en cuanto a las diferentes capacitaciones brindadas en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo para diagnosticar la realidad de esta.

#### **Encuesta**

Según López-Roldan & Fachelli (2015) menciona que “la encuesta es considerada como la técnica primaria de recolección de mediante elementos o sujetos interrogantes cuyo fin es obtener información de manera sistemática derivados de una problemática de investigación” (p.62).

La encuesta en esta investigación se aplicó de manera sistemática a través de una serie de preguntas con varias alternativas definidas y dirigidas a los encuestados de quienes se recibió información y se obtuvo datos relevantes, esta fue aplicada a los 21 colaboradores de la agencia siendo la totalidad de la población.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.**

#### **Guía de entrevista**

Según Hernández (2014) es el instrumento que prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden en una entrevista.(p.403). La cual presentó 6 ítems definidos para diagnosticar la realidad sobre las capacitaciones que se ha recibido en la agencia y cómo se lleva a cabo dicho proceso.

#### **Cuestionario**

Según Hernández (2014) menciona que el cuestionario es un conjunto de diferentes preguntas respecto de una o más variables que van a ser medidas.

Este se aplicó a los colaboradores de la agencia Real Plaza Chiclayo 2019 con el fin de obtener información relevante, el cuestionario presentó 15 ítems definidos para poder obtener información significativa.

Por otro lado el cuestionario fue estructurado bajo la escala de Likert, Hernández (2014) explica que esta escala es un conjunto de ítem presentados en afirmaciones para mejorar la percepción del sujeto en tres, cinco o máximo 7 niveles , con la finalidad de obtener información adecuada de los encuestados.

Así mismo la elaboración de este cuestionario fue basado en 15 afirmaciones en escala Likert compuesto por 5 niveles: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2). Totalmente en desacuerdo (1).

### 2.4.3. Validez.

Según Hernández., et al (2014), definen la validez como "la medida en que un cuestionario realmente mide una variable a medir" (p.200).

En la presente investigación se dará a través de la aprobación de los expertos, los mismos que validarán la encuesta antes de su implementación.

#### *Escala de valores*

*-1 a 0: No es confiable*

*0,01 a 0,49: Baja confiabilidad*

*0,5 a 0,75: Moderada confiabilidad*

*0,76 a 0,89: Fuerte confiabilidad*

*0,9 a 1: Alta confiabilidad*

### Tabla 7

#### *Validación de expertos*

<b>Validación de cuestionario según expertos (Validez de contenido)</b>			
Experto N°1: Mg. Villanueva Calderón Juan Almicar	15/15	1	
Experto N°2: Mg. Montenegro Camacho Luis	15/15	1	
Experto N°3: Dr. García García Luis	15/15	1	
		3/3	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

### 2.4.4. Confiabilidad.

Se aplicó la técnica estadística paramétrica alfa de Cronbach, se tomó una prueba piloto a 15 colaboradores de la agencia BCP, Real Plaza Chiclayo.

**Tabla 8**

*Estadísticas de confiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.957	15

Fuente: Programa SPSS V.25

En la tabla anterior se puede observar, que el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach se sitúa en el 0.957 esto demuestra que la aplicación del instrumento tiene una fuerte confiabilidad por aproximarse a la unidad. Por lo tanto, podemos decir que el instrumento es confiable.

**2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

Para el procedimiento de análisis de datos de desarrollo estadístico se utilizó fue el programa SPSS versión 25.0, por lo cual esta investigación se tomará en cuenta los datos cuantitativos y estadísticos del cuestionario, facilitando la resolución de la discusión de los resultados con el fin de lograr los objetivos planteados.

**2.6. Aspectos éticos.**

La presente investigación se realizó respetando la ética, se recolectó la información de la agencia del Banco de Crédito - Real Plaza, Chiclayo, la cual fue utilizada solo para el investigador, asesores y fines educativos y de investigación.

Así mismo podemos afirmar que el desarrollo de la presente está puesta a prueba los valores morales del investigador y el manejo de la información confidencial solo será utilizado con el propósito de obtener nuevo conocimiento y explicar la realidad del estudio así mismo las teorías utilizadas por los diferentes autores serán respetadas y valoradas mediante referencias y citas correspondientes.

**2.7. Criterios de Rigor científico.**

Según Ochoa, (2016) Estos están centrados en entrar a fondo en el tema estudiado, para lo cual se debe centrar en la investigación y suprimir pensamientos superficiales en el tema de estudio, se manejan con propiedad conceptos y técnicas de la investigación realizada, así mismo se pretende aplicar con exactitud la metodología y teorías de la investigación. Entre ellas tenemos:

Valor de verdad: Se dice de la credibilidad de los instrumentos y otros aspectos presentados en la investigación, así mismo se hace mención que los datos proporcionados

son de fuentes fidedignas, aprobación de jueces expertos y a la vez se estima la valoración de los datos obtenidos por los instrumentos .

Aplicabilidad: Se proporciona el conocimiento en el contexto de estudio para su transferencia en contextos similares de investigación. Evita la comparación y la repetición de la investigación.

Neutralidad: En los resultados de la investigación se busca la transparencia en la investigación.

## **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados de Tablas y gráficos

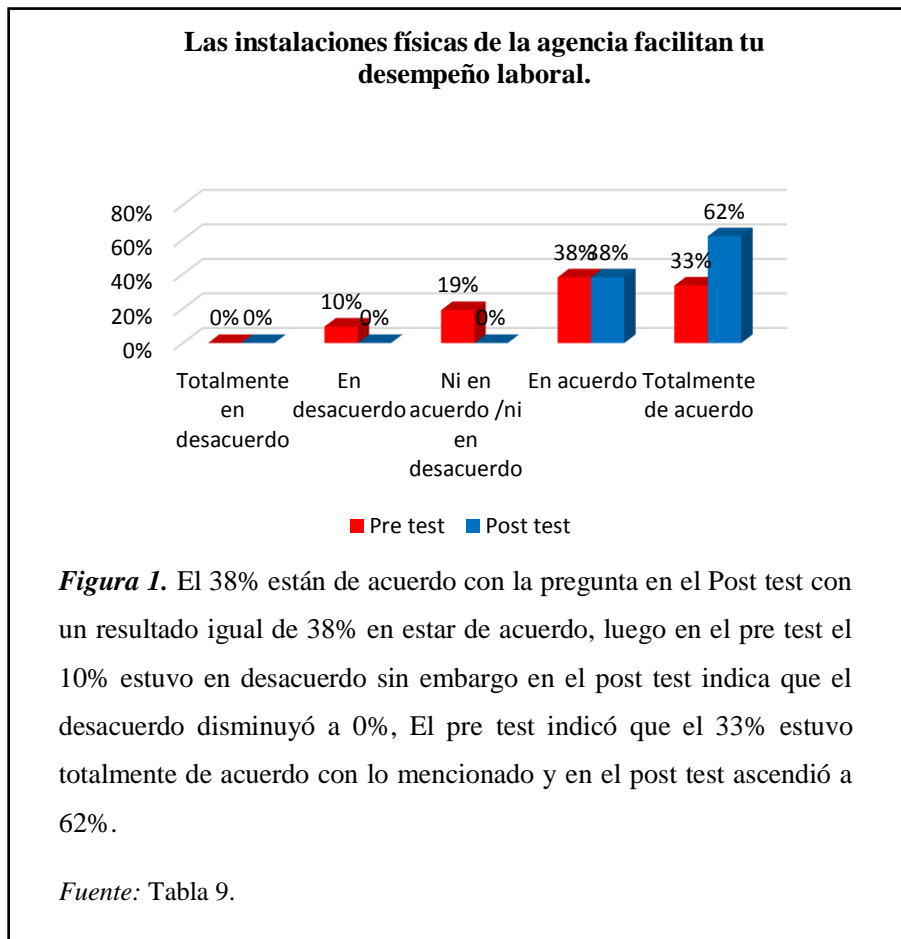
#### 3.1.1. Resultados del Pre – test y post – test.

**Tabla 9**

*Las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	2	9.52	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	4	19.05	0	0.00
En acuerdo	8	38.10	8	38.10
Totalmente de acuerdo	7	33.33	13	61.90
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

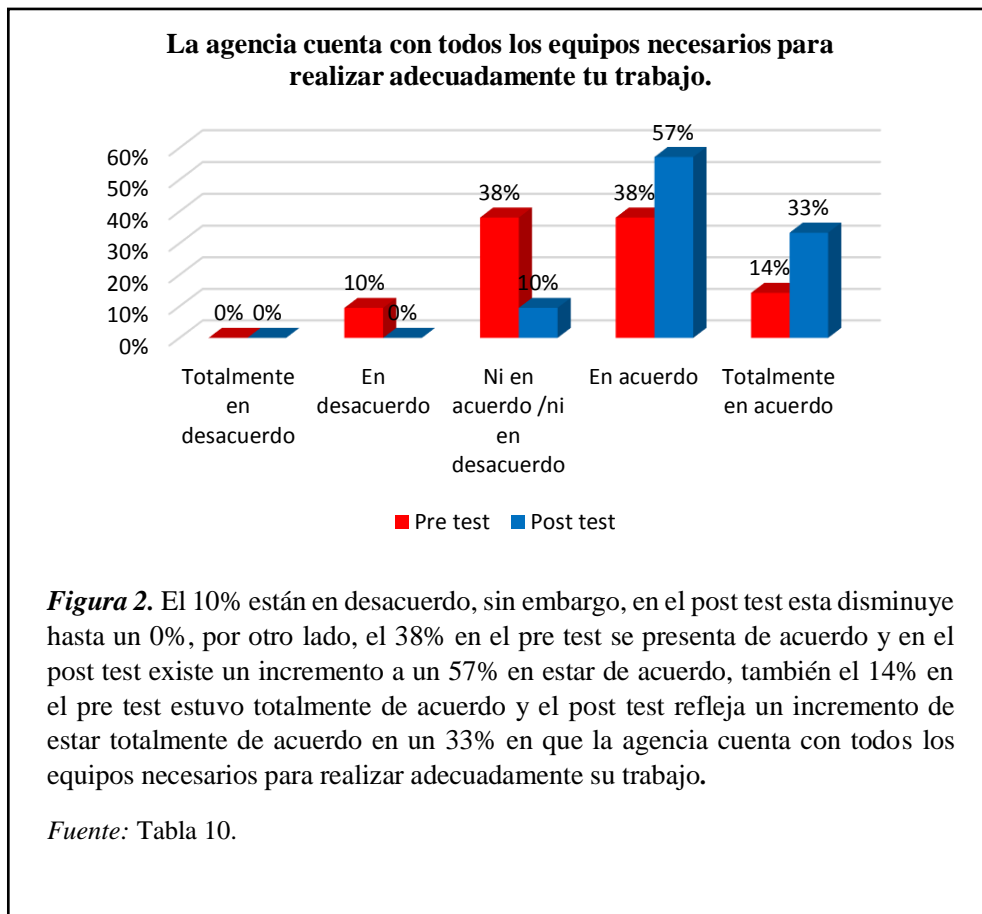


**Tabla 10**

*La agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	2	8.57	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	8	54.29	2	9.52
En acuerdo	8	25.71	12	57.14
Totalmente en acuerdo	3	11.43	7	33.33
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.



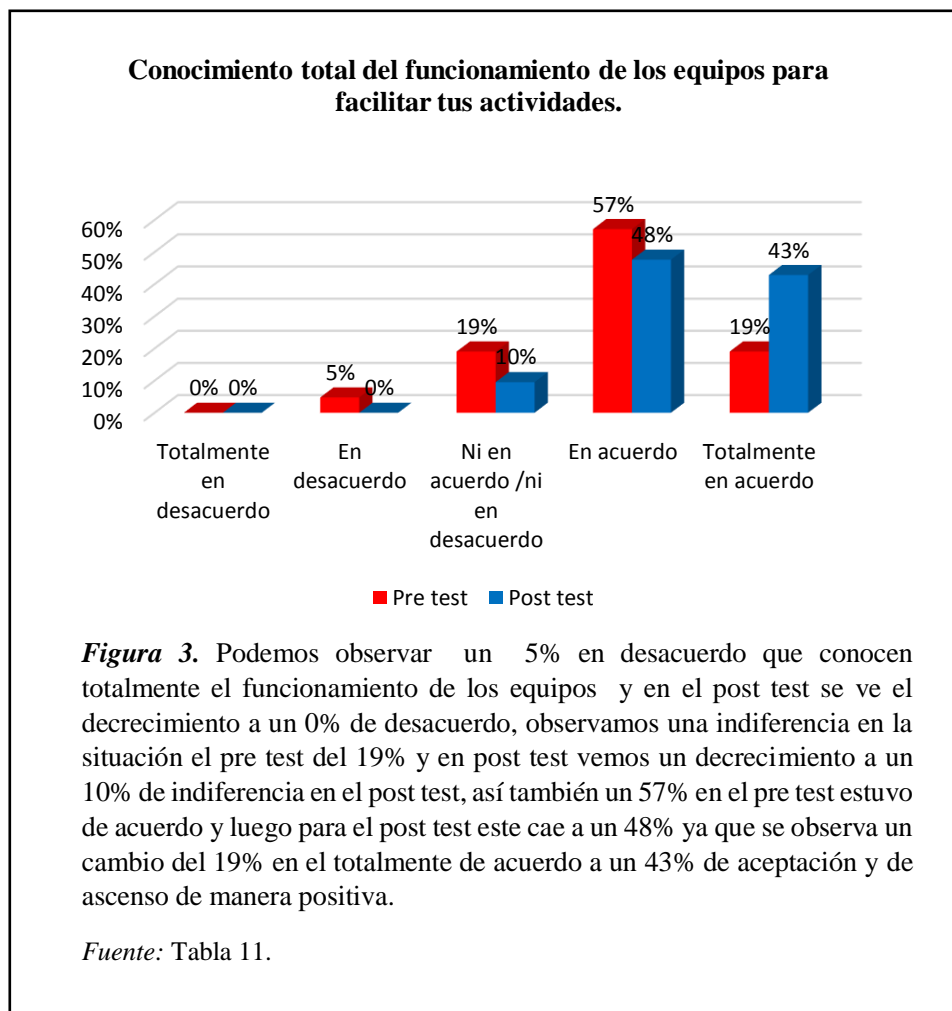


**Tabla 11**

*Conocimiento total del funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	1	4.76	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	4	19.05	2	9.52
En acuerdo	12	57.14	10	47.62
Totalmente en acuerdo	4	19.05	9	42.86
Total	21	100.00	21	100.00

Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

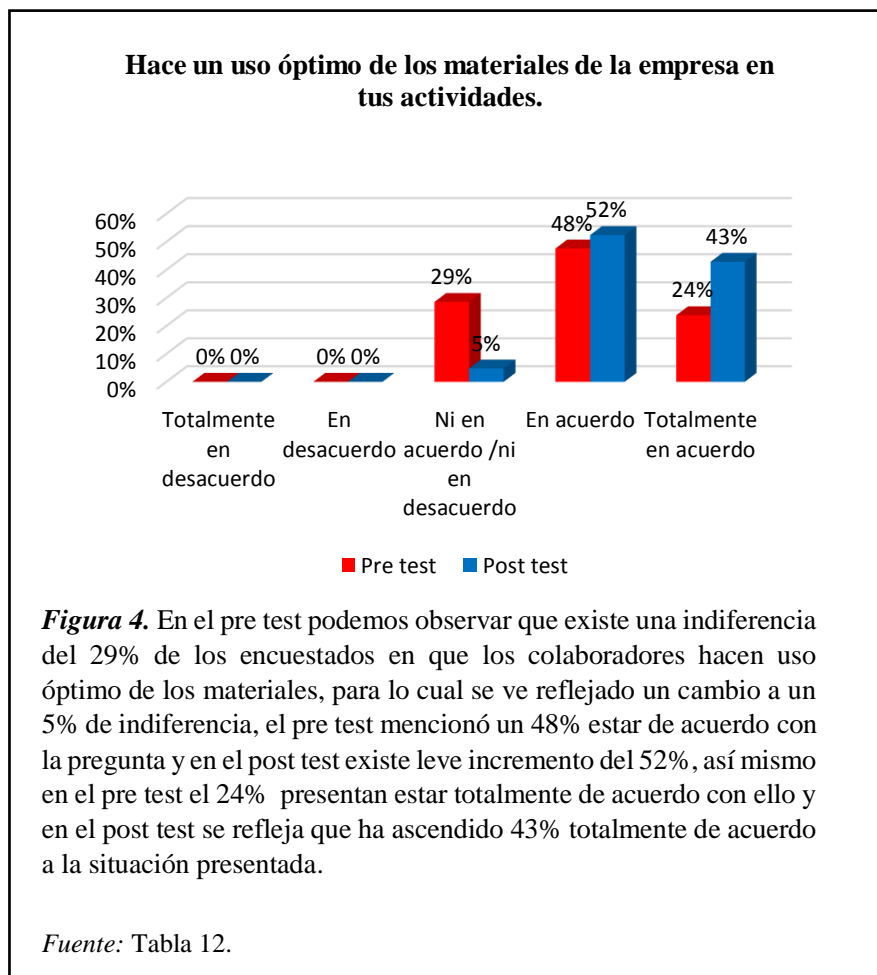


**Tabla 12**

*Hacen un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	6	28.57	1	4.76
En acuerdo	10	47.62	11	52.38
Totalmente en acuerdo	5	23.81	9	42.86
Total	21	100.00	21	100.00

Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

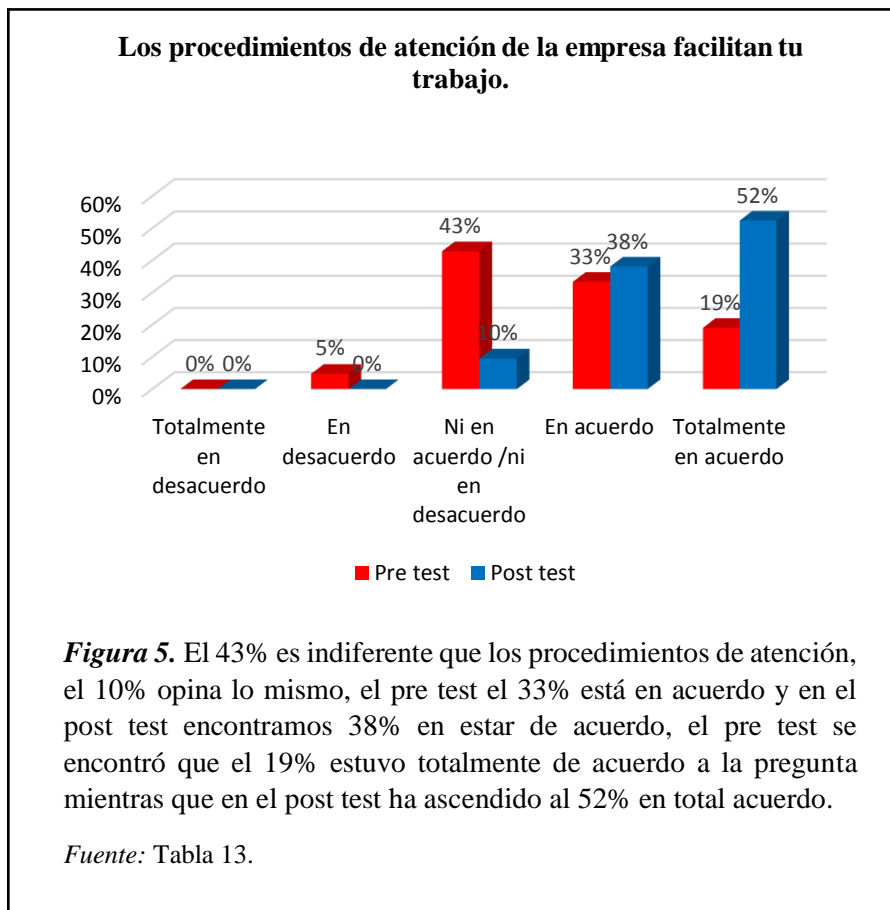


**Tabla 13**

*Los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	1	4.76	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	9	42.86	2	9.52
En acuerdo	7	33.33	8	38.10
Totalmente en acuerdo	4	19.05	11	52.38
Total	21	100.00	21	100.00

Fuente: Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

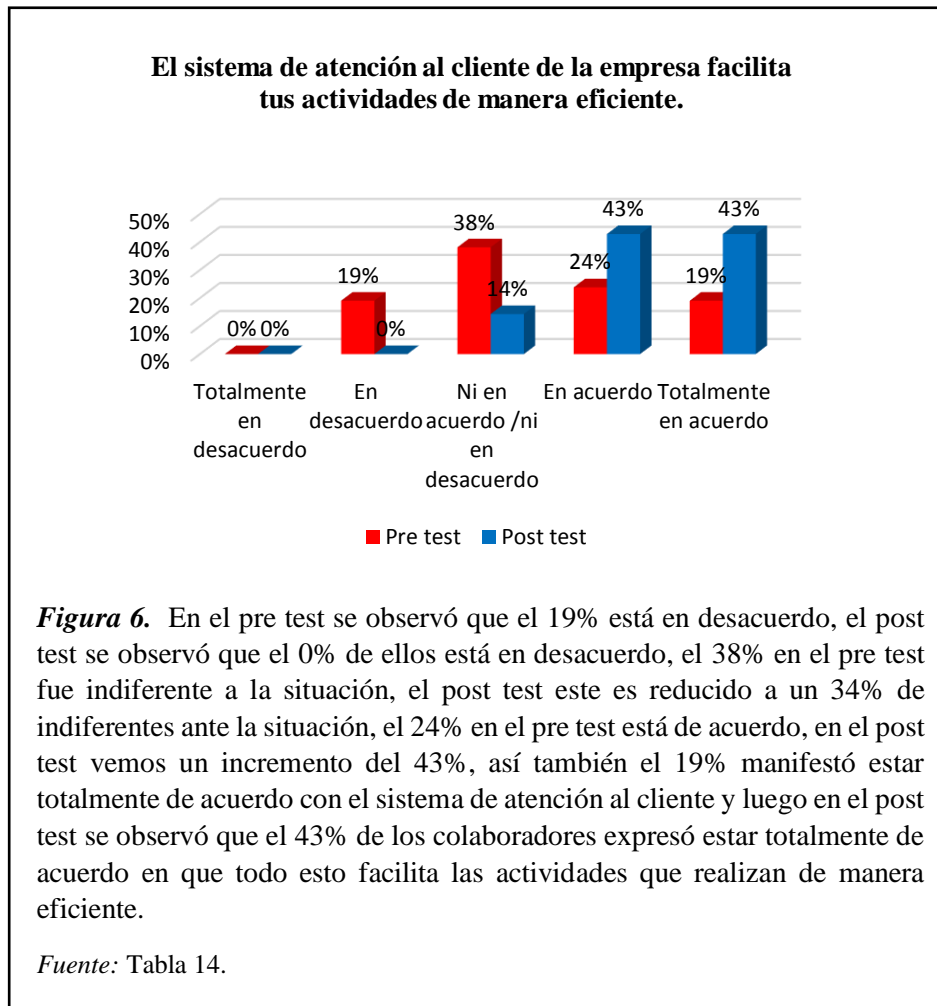


**Tabla 14**

*El sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	4	19.05	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	8	38.10	3	14.29
En acuerdo	5	23.81	9	42.86
Totalmente en acuerdo	4	19.05	9	42.86
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

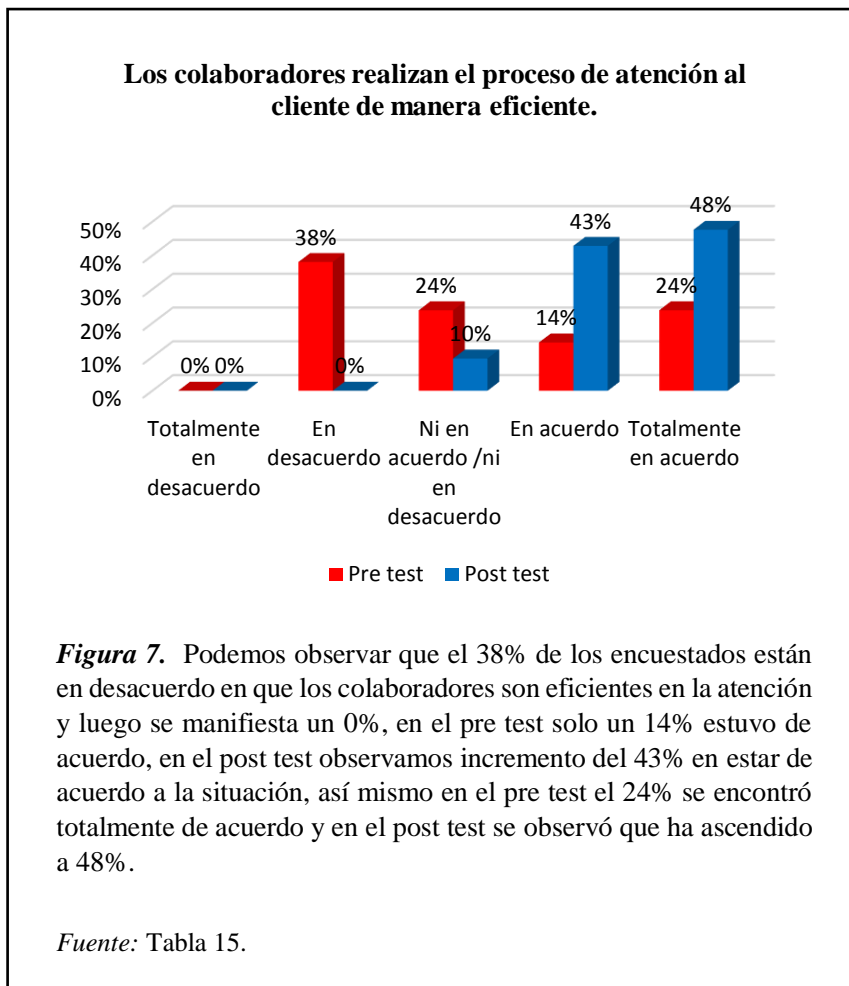


**Tabla 15**

*Los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	8	38.10	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	5	23.81	2	9.52
En acuerdo	3	14.29	9	42.86
Totalmente en acuerdo	5	23.81	10	47.62
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

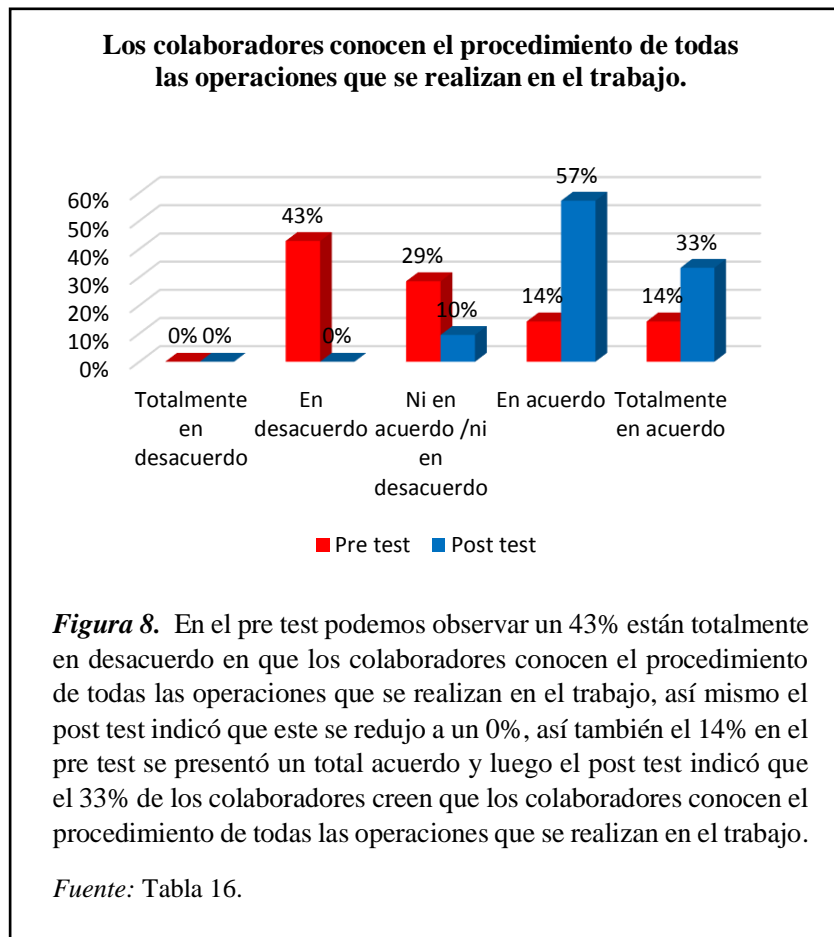


**Tabla 16**

*Los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	9	42.86	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	6	28.57	2	9.52
En acuerdo	3	14.29	12	57.14
Totalmente en acuerdo	3	14.29	7	33.33
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

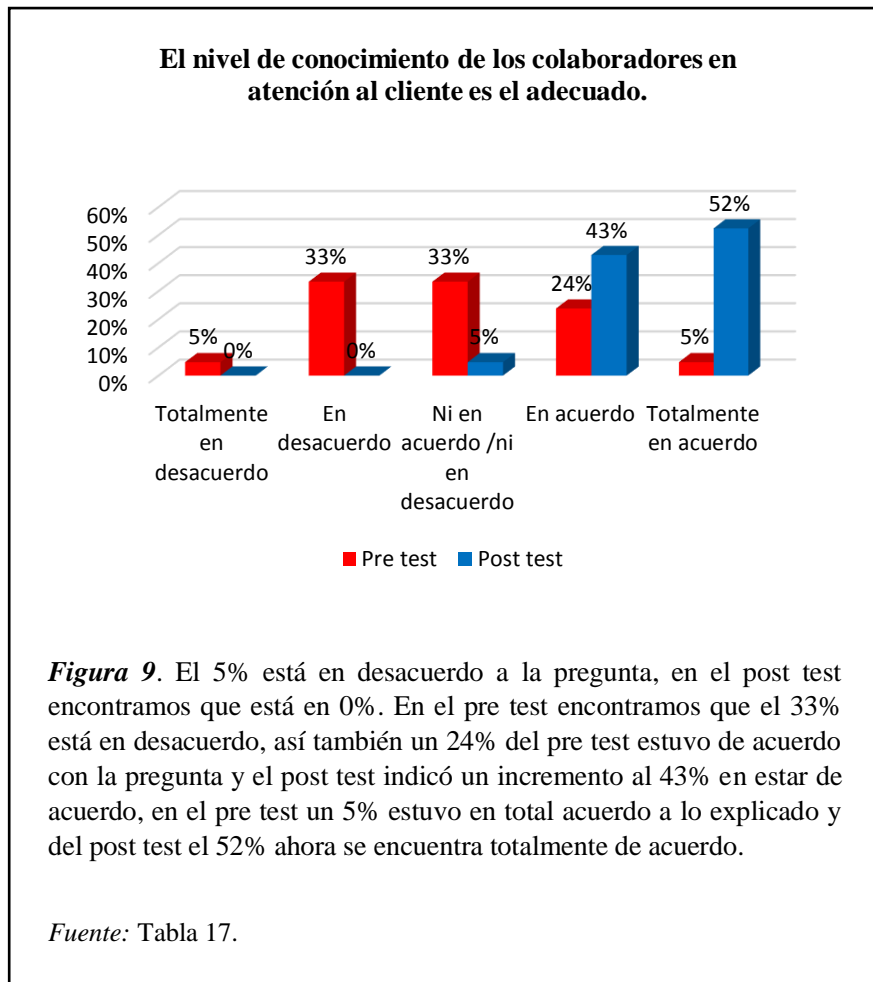


**Tabla 17**

*El nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado*

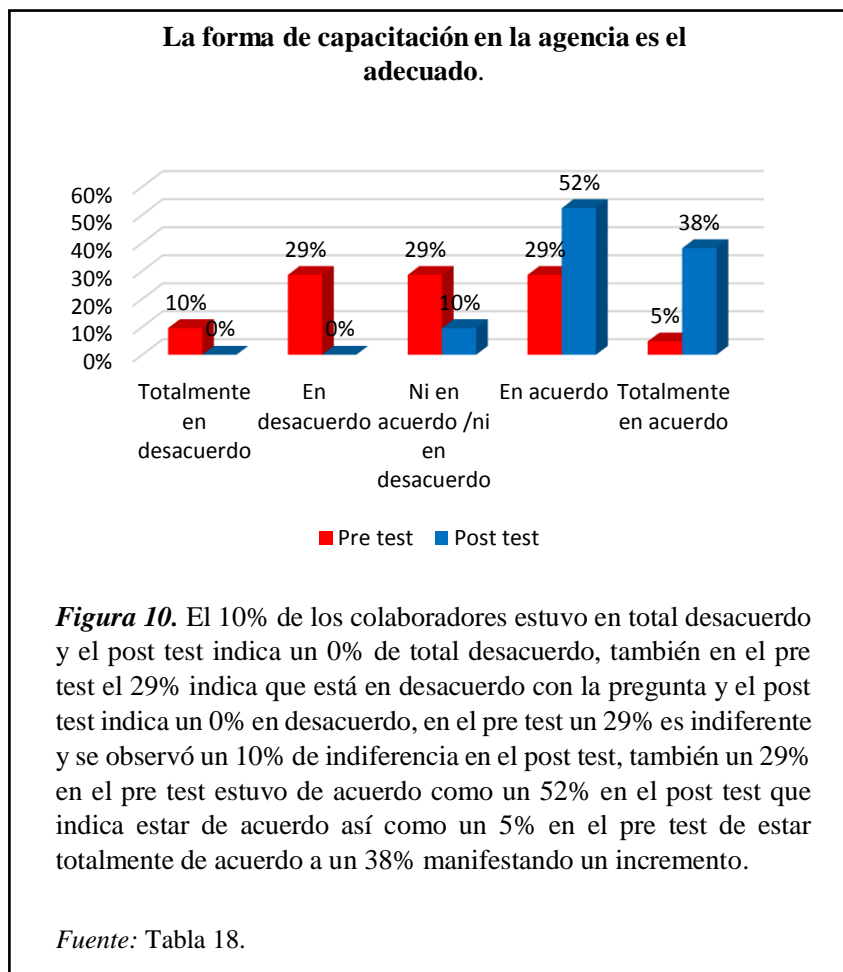
Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	1	4.76	0	0.00
En desacuerdo	7	33.33	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	7	33.33	1	4.76
En acuerdo	5	23.81	9	42.86
Totalmente en acuerdo	1	4.76	11	52.38
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.



**Tabla 18***La forma de capacitación en la agencia es el adecuado*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	2	9.52	0	0.00
En desacuerdo	6	28.57	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	6	28.57	2	9.52
En acuerdo	6	28.57	11	52.38
Totalmente en acuerdo	1	4.76	8	38.10
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

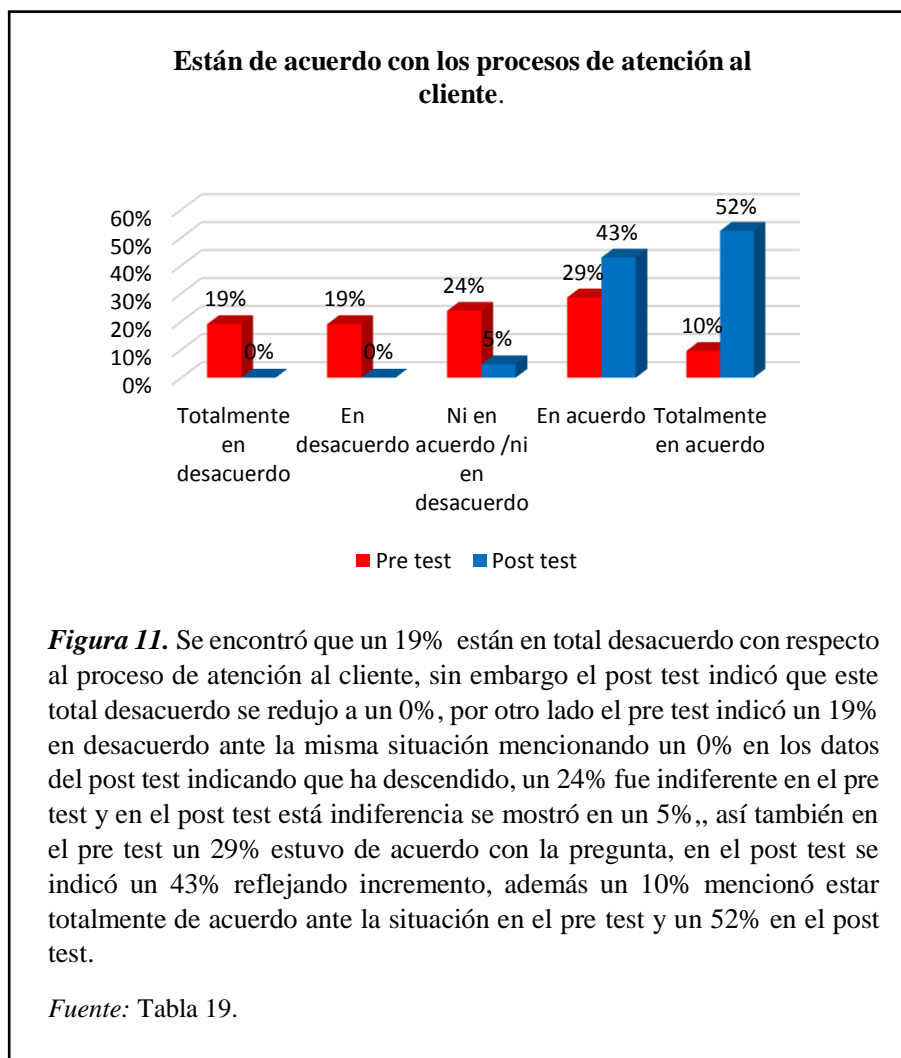


**Tabla 19**

*Están de acuerdo con los procesos de atención al cliente*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	4	19.05	0	0.00
En desacuerdo	4	19.05	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	5	23.81	1	4.76
En acuerdo	6	28.57	9	42.86
Totalmente en acuerdo	2	9.52	11	52.38
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

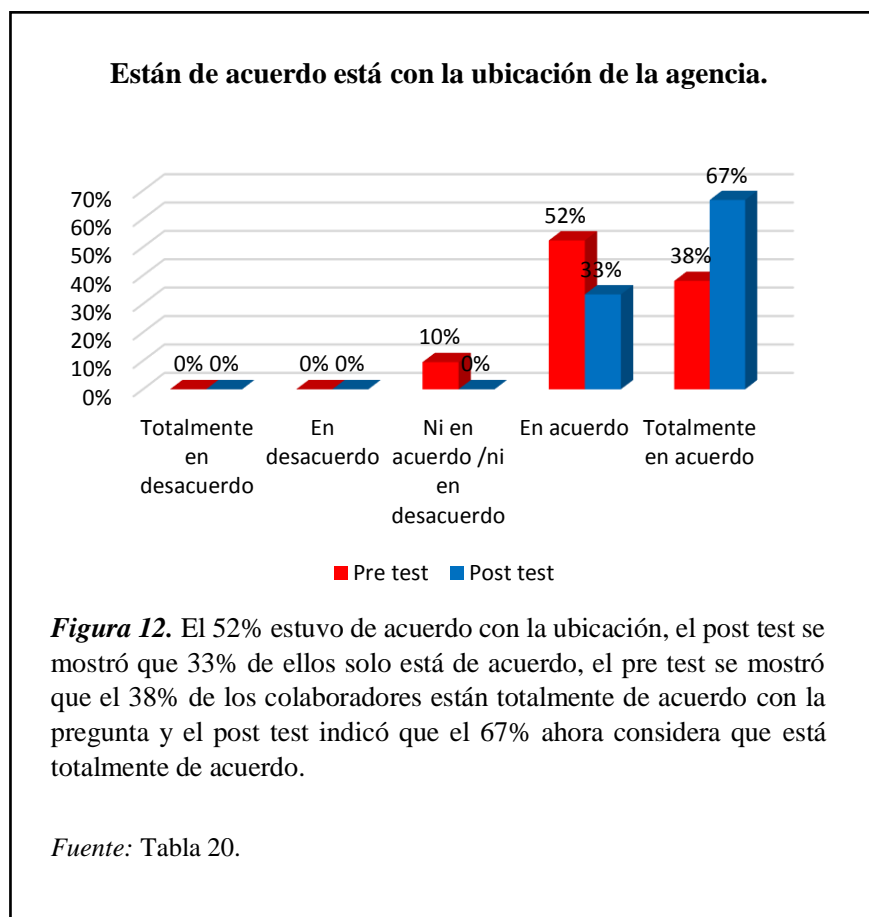


**Tabla 20**

*Están de acuerdo está con la ubicación de la agencia*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	2	9.52	0	0.00
En acuerdo	11	52.38	7	33.33
Totalmente en acuerdo	8	38.10	14	66.67
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

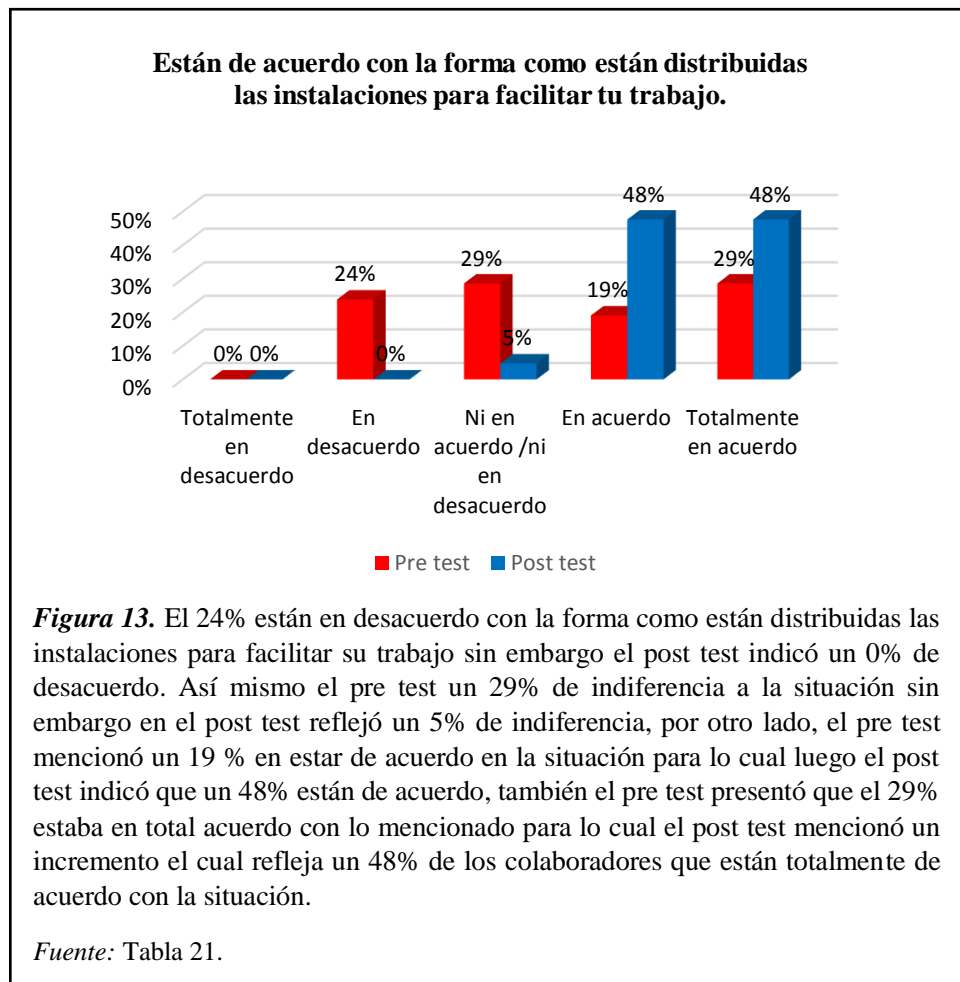


**Tabla 21**

*Están de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	0	0.00	0	0.00
En desacuerdo	5	23.81	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	6	28.57	1	4.76
En acuerdo	4	19.05	10	47.62
Totalmente en acuerdo	6	28.57	10	47.62
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

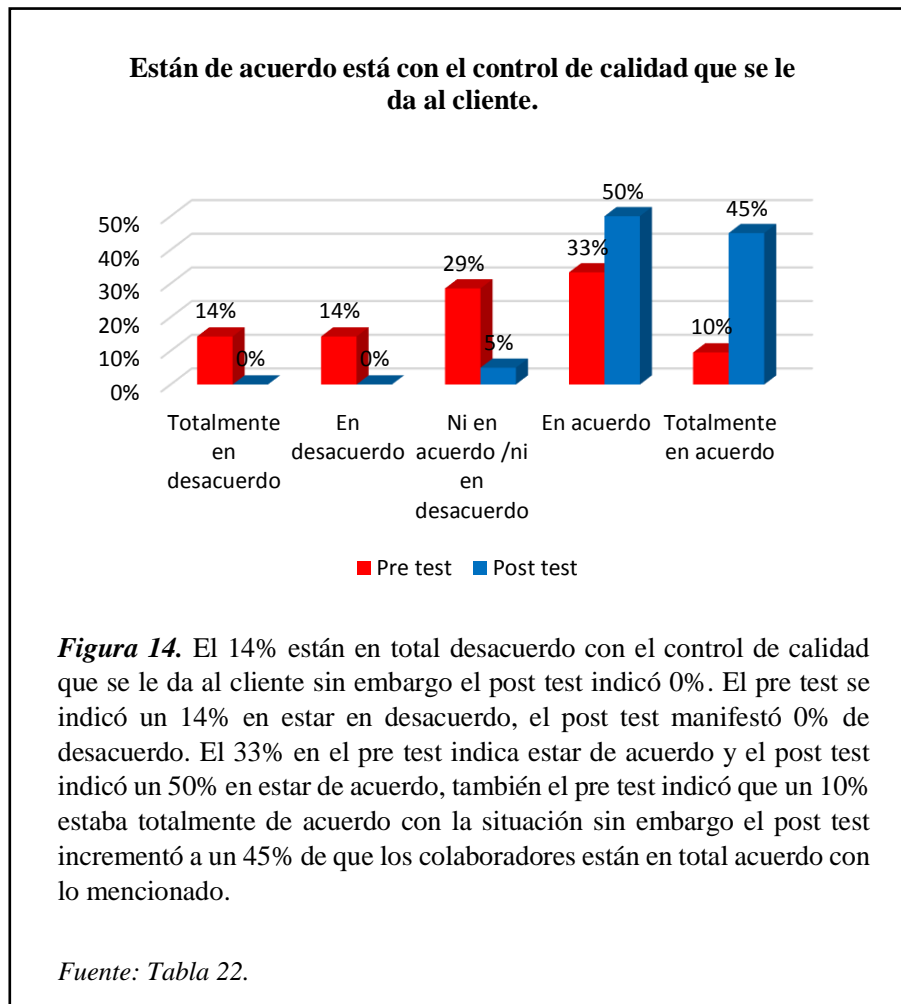


**Tabla 22**

*Están de acuerdo con el control de calidad que se le da al cliente*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	3	14.29	0	0.00
En desacuerdo	3	14.29	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	6	28.57	1	5.00
En acuerdo	7	33.33	10	50.00
Totalmente en acuerdo	2	9.52	9	45.00
Total	21	100.00	20	100.00

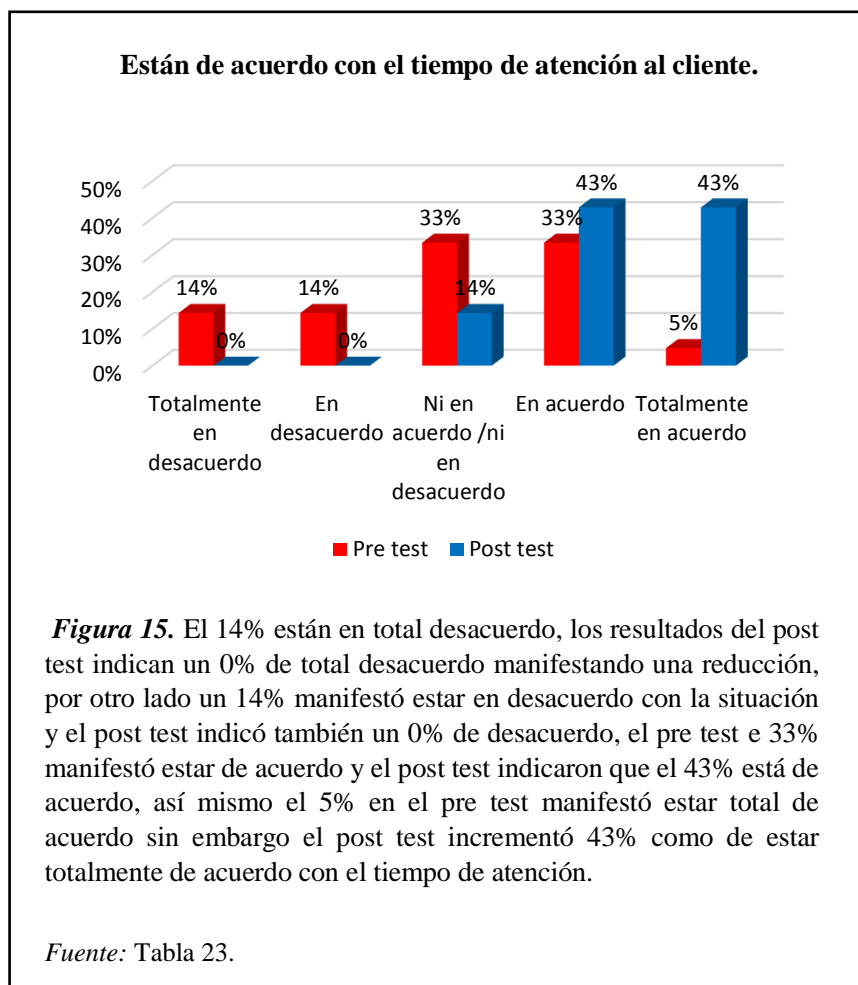
*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.



**Tabla 23***Están de acuerdo con el tiempo de atención al cliente*

Categorías	Pre test		Post test	
	fi	fi	fi	pi
Totalmente en desacuerdo	3	14.29	0	0.00
En desacuerdo	3	14.29	0	0.00
Ni en acuerdo /ni en desacuerdo	7	33.33	3	14.29
En acuerdo	7	33.33	9	42.86
Totalmente en acuerdo	1	4.76	9	42.86
Total	21	100.00	21	100.00

*Fuente:* Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

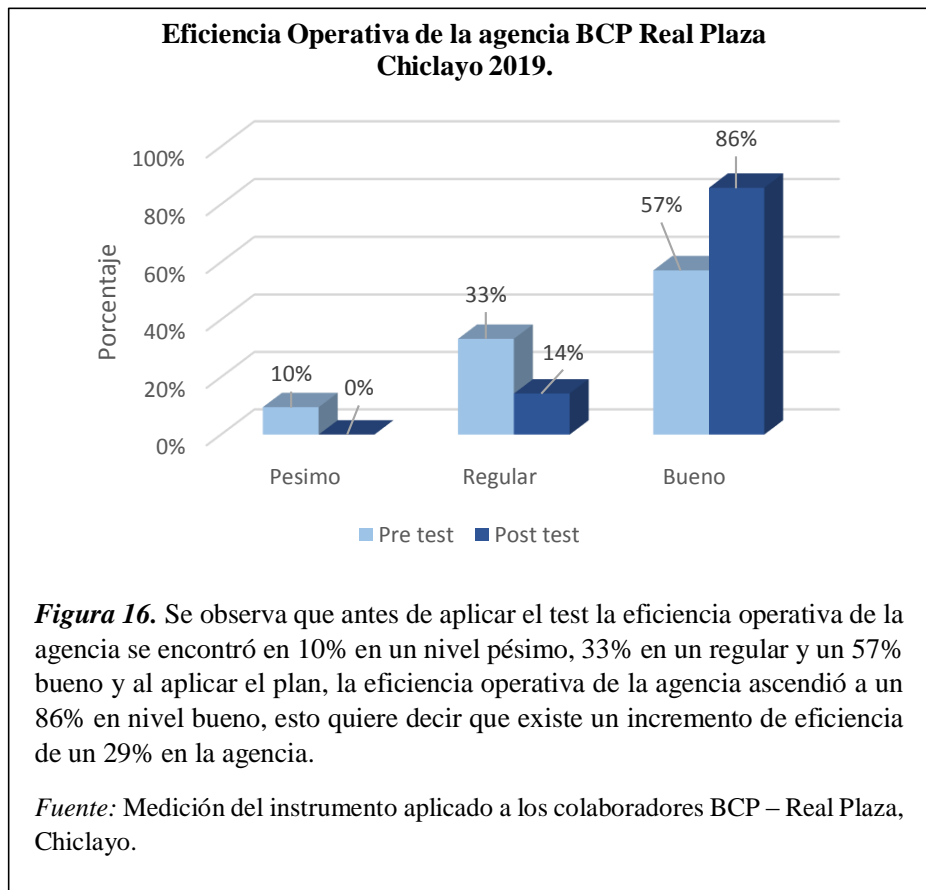


**Tabla 24**

*Eficiencia operativa de la agencia Real Plaza Chiclayo 2019*

Categorías	Pre test		Post test	
	Fi	Pi	Fi	Pi
Pésimo	2	9.5	0	0.0
Regular	7	33.3	3	14.3
Bueno	12	57.1	18	85.7
Total	21	100	21	100

*Fuente:* Medición del Instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.



**Figura 16.** Se observa que antes de aplicar el test la eficiencia operativa de la agencia se encontró en 10% en un nivel pésimo, 33% en un regular y un 57% bueno y al aplicar el plan, la eficiencia operativa de la agencia ascendió a un 86% en nivel bueno, esto quiere decir que existe un incremento de eficiencia de un 29% en la agencia.

*Fuente:* Medición del instrumento aplicado a los colaboradores BCP – Real Plaza, Chiclayo.

**Tabla 25***Estadístico descriptivo del Pre test y Post test*

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	51,33	21	11,930	2,603
	POSTEST	65,86	21	7,644	1,668

Fuente: Programa estadístico SPSS

Con el fin de probar la hipótesis planteada de la investigación: Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo – 2019, se realizó la prueba de contrastación de hipótesis estadísticas. Así mismo se llevó a cabo la prueba de hipótesis para diferencia de promedios mediante la prueba de t de Student. Se utilizó el caso para muestras relacionadas (antes y después) para el grupo experimental. El parámetro a evaluar es la media poblacional con un nivel de significancia de 0,05.

El análisis se llevó a cabo mediante el software SPSS versión 25, a través de la prueba T para muestras relacionadas emparejadas. Esta se ejecutó para verificar la existencia de diferencia entre medias entre el pre y post test del grupo experimental. Se muestra:

$$H_0: u_1 = u_2 \quad H_1: u_1 \neq u_2 \quad \alpha: 0.05$$

En la tabla 25 se muestra que el promedio obtenido en el pre test fue 51,33 el cual ha incrementado en el post test a 65,86, evidenciando un cambio de 14,53.

### 3.2. Discusión de los resultados

#### 3.2.1. Discusión de los resultados del Pre – test y Post test.

La presente investigación es de importancia significativa ya que se ha buscado mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito Real Plaza Chiclayo a través de un plan de capacitación en atención al cliente, el cual es de beneficio para la organización, los trabajadores, así como también a los clientes quienes son atendidos diariamente.

Respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar los procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019, se obtuvo que en el pre test señala un 19% de indiferencia de que las instalaciones físicas facilitan tu desempeño laboral (Figura 1) en el post test señala que un 62% está totalmente de acuerdo debido a la capacitación brindada así mismo, el pre test señala que el 10% de los colaboradores están en

desacuerdo que la agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente su trabajo (Figura 2), sin embargo en el post test encontramos que el 33% de ellos están totalmente de acuerdo. Este resultado se corrobora con Vallejo (2015) donde nos dice que los recursos materiales son los aspectos referentes a las instalaciones físicas de la empresa, maquinarias, muebles, materias primas, etc los cuales son muy útiles como elemento de trabajo. Por otro lado, se señaló un 19% de indiferencia al conocimiento del funcionamiento de los equipos de trabajo en el pre test (Figura 3) sin embargo en el post test el 43% está totalmente de acuerdo debido a la capacitación. Este resultado se corrobora con la tesis de Camacho (2014) quien nos dice que la eficacia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyecto Mazate’, en la cual debido a la capacitación realizada el nivel de eficiencia de atención era de un 40% pero luego de implementar el programa se mejoró en un 60%. De la misma manera, el 29% ha sido indiferente en si es que hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en sus actividades respecto a su pre test y luego el post test indicó una mejora del 52% (Figura 4) en estar de acuerdo. Los resultados estadísticos coincide con el estudio de Lazo (2014) quien argumenta que la empresa es favorable superando el 50% del nivel regular en ventas a medida que el control interno se pone en acción lo cual hace un mejor seguimiento de las actividades.

Por otro lado, encontramos un 48% de los colaboradores están en desacuerdo en que los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente, sin embargo, en el post test (Figura 7) señala que el 48% está en total acuerdo. Este resultado se sustenta en Sánchez (2014) en su investigación “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo” los clientes calificaban a los colaboradores en un 30% de efectividad, luego de aplicarse el plan de capacitación, los clientes respondieron en un 70% de efectividad. De la misma manera el 19% del pre test está en total acuerdo con los proceso de atención al cliente sin embargo en el post test (Figura 11) se manifiesta que el 52% está totalmente de acuerdo, es decir es de gran importancia tener en cuenta los procesos. Dichos estudios guardan relación con el estudio de Jacobs & Chase (2014) que nos dicen que es un proceso se refiere a la parte de la empresa que toma insumos y los transforma en productos que, según espera, tendrá un valor más alto para ella que los insumos originales, es decir cuidar el proceso de valor hacia el cliente. De la misma manera, el 14% del pre test manifiestan no estar de acuerdo con el control de calidad que se le brinda al cliente sin embargo en el post test (Figura 14) el 50% esta en acuerdo y el 45% totalmente de acuerdo. Este resultado se apoya en Reyes (2014) en



su tesis “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share,”, concluyó que los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72% sin embargo cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, este aumentó a un 95%. Por otro lado observamos que el 14% no está de acuerdo con el tiempo de atención al cliente, sin embargo en el poste test (Figura 15) el 43% está totalmente de acuerdo. Este resultado se sustenta en la tesis de Ortiz (2015) propuesta de mejora del servicio al cliente en las entidades financieras, la eficiencia de sus colaboradores se determinó que los tiempos de espera mejoraron en un 10% vistos en el pre test, mientras que la eficiencia de los empleados mejoraron en un 15% por lo que el 45% más de los clientes están dispuestos a recomendar a otras personas los servicios de Bancolombia.

### **3.3. Aporte científico**

#### **“PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA EN LA AGENCIA BCP REAL PLAZA CHICLAYO 2019”**

##### **Presentación**

Luego de haber realizado las encuestas a los colaboradores de la agencia y plantear a la gerencia la posibilidad de aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para ellos, este sirvió como herramienta para afrontar dicha necesidad de mejorar la eficiencia operativa, el cual es el objetivo mayor de la investigación, se tomó en consideración los diagnósticos realizados para conocer la realidad de los empleados y la búsqueda de mejora, el plan ha contenido diversas actividades de capacitación para los trabajadores.

##### **Resumen**

La capacitación está enfocada en conseguir mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores mediante capacitaciones de atención al cliente, con los cual exista un cambio en la actitud y habilidades de los trabajadores.

##### **Introducción**

La capacitación fue un verdadero valor agregado para la empresa, así como para los colaboradores, lo cual mejoró la formación de ellos, así como el desarrollo de sus habilidades, lo cual contribuyó a la solución del problema presentado.

El plan de capacitación presentado, se tuvo en consideración que el paso más determinante fue la coordinación de las necesidades con los objetivos específicos, así como con las diferentes estrategias de mejora, al finalizar la reunión se obtuvo colaboradores mejores preparados y capacitados en la atención al cliente y en el desarrollo de sus habilidades.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera un plan de capacitación en atención al cliente mejora la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019?

### **Justificación**

La investigación resultó beneficiosa para la agencia y para todos sus colaboradores ya que fueron capacitados y han reforzado conocimientos y habilidades, la propuesta surgió también para dar solución al desafío de la eficiencia operativa en la agencia y se llevó a cabo ciertos aspectos que ha permitido una atención más ágil y de calidad.

### **Objetivos del Plan de Capacitación**

#### **Objetivo general**

Mejorar la eficiencia operativa en los colaboradores de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019

#### **Objetivos específicos**

Elaborar un plan en técnicas de atención al cliente para colaborador – cliente.

Programar la capacitación para los colaboradores de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.

Aplicar el plan de capacitación a todos los colaboradores de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.

### **Importancia de la propuesta**

La aplicación ofreció importantes ventajas la cual proporcionó mejoras de eficiencia en la atención a los clientes, esto ha potenciado mejor las habilidades de los colaboradores.

Este plan fue diseñado con orientación al futuro para que beneficie a toda la agencia en temas relacionados a la atención la cual mejore constantemente la eficiencia de cada colaborador en su función la cual genere mayor satisfacción hacia los clientes.

### **Desarrollo de la propuesta**

El desarrollo se presentó en 3 temas generales:

1. Reforzamiento de la atención al cliente para la mejor de la eficiencia operativa en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.
2. Capacitación en lineamientos de atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.
3. Eficiencia operativa a través de la atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.

## Actividades desarrolladas en la capacitación

**Tabla 26**

Actividad N°1

Estrategia	Actividad	Proceso	Tiempo	Responsable	Medios y Materiales	Presupuesto
<b>Estrategia 1: Reforzamiento de la atención al cliente para la mejor de la eficiencia operativa en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.</b>	Realizar un reforzamiento de los conocimientos básicos de atención al cliente.	Presentación de los colaboradores e información personal.  Identificación de funciones y roles que desempeña cada colaborador.	Día: Lunes 14/10/19 Hora: 9:00 am – 09:35 am Presentación: 10 minutos Exposición: 15 minutos Discusión: 10 minutos	Autor de la investigación	Humanos: Facilitador y participantes  Materiales: Salón, hojas de papel, diapositivas, laptop.	S/22.00
	<b>Objetivos de la Actividad</b>	El capacitador brindará los alcances en cuanto al análisis de conceptos de atención al cliente, el cual se presentará en diapositivas y videos de reflexión.				
	Proporcionar información relevante sobre conceptos básicos de atención al cliente.	Opinión de los participantes sobre lo observado en la presentación.				
	Identificar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a atención al cliente.	Exposición de los observado y conclusión de la sesión.  Recomendaciones y despedida.				

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 27**

*Actividad N°2*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medios y Materiales</b>	<b>Presupuesto</b>	
<b>Estrategia 2: Capacitación en lineamientos de atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.</b>	Realizar una capacitación en base a lineamientos de atención al cliente.	Presentación de los colaboradores e información personal.	Día: Martes 15/10/19 Hora: 9:00 am – 09:35 am	Autor de la investigación	Humanos: Facilitador y participantes	S/.22.00	
	<b>Objetivos de la Actividad</b>	Identificar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a lineamientos atención al cliente.	Identificación sobre el conocimiento de lineamientos de atención al cliente.		Presentación: 10 minutos Exposición: 15 minutos Discusión: 10 minutos		Materiales: Salón, hojas de papel, diapositivas, laptop.
		Identificar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a lineamientos atención al cliente.	Opinión de los participantes sobre lo observado en la presentación.				
		Proporcionar información relevante sobre lineamientos de atención al cliente.	Exposición de los observado y conclusión de la sesión  Recomendaciones y despedida				
<b>Total</b>						<b>S/. 22.00</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 28**

*Actividad N°3*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medios y Materiales</b>	<b>Presupuesto</b>
<b>Estrategia 3: Eficiencia operativa a través de la atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.</b>	Realizar una capacitación en base a la eficiencia operativa a través de atención al cliente.	Presentación de los colaboradores e información personal. Identificación del conocimiento de eficiencia operativa a través de preguntas y respuestas en el grupo	Día: Miércoles 16/10/19 Hora: 9:00 am – 09:35 am Presentación: 10 minutos Exposición: 15 minutos Discusión: 10 minutos	Autor de la investigación	Humanos: Facilitador y participantes  Materiales: Salón, hojas de papel, diapositivas, laptop.	
	<b>Objetivos de la Actividad</b>	Se realizará una dinámica en que los participantes colocarán en una hoja, una lista de las actividades que hacen al día en la agencia, luego evaluarán en cuál desearían mejorar, luego de manera grupal comentarán cómo pueden optimizar ese tiempo.				
	Identificar los conocimientos de los colaboradores en cuanto a eficiencia operativa.	El capacitador brindará los alcances en cuanto a conceptos de eficiencia operativa a través de la atención al cliente la cual se presentará en diapositivas y videos de reflexión.				
	Proporcionar información relevante sobre la eficiencia operativa a través de la atención al cliente.	Opinión de los participantes sobre lo observado en la presentación. Exposición de los observado y conclusión de la sesión. Recomendaciones y despedida.				
<b>Total</b>						<b>S/. 22.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 29***Cronograma de actividades*

Detalle	Días		
	14/10/2019	15/10/2019	16/10/2019
Capacitación N° 1			
Capacitación N° 2			
Capacitación N° 3			

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 30***Resumen de Actividades*

Estrategias	Actividades	Responsable	Sub Total
Estrategia 1: Reforzamiento de la atención al cliente para la mejor de la eficiencia operativa en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.	Capacitación N°1		S/.22.00
Estrategia 2: Capacitación en lineamientos de atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.	Capacitación N° 2	Autor de la Investigación	S/.22.00
Estrategia 3: Eficiencia operativa a través de la atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.	Capacitación N°3		S/.22.00
<b>Total</b>			<b>S/.66.00</b>

Fuente: Elaboración propia

# **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



#### **4.1. Conclusiones**

Se concluye que los principales procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo son la eficiencia de los trabajadores y especialmente la atención en ventanilla tienen mayor ingreso de total insatisfacción del 50%, es decir que se encuentran por debajo del 100% y se ve en la necesidad de realizar mejoras especialmente en la atención que brindan los colaboradores.

Se evaluó de la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo y se encontró en 10% en un nivel pésimo, 33% en un regular y un 57% bueno y al aplicar el plan, la eficiencia operativa de la agencia ascendió a un 86% en nivel bueno.

Se diseñó el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo en base a los factores diagnosticados en la primera conclusión, el cual estuvo conformado por tres capacitaciones, uno fue para reforzar la atención del cliente para la mejor eficiencia operativa, el segundo fue para capacitar en lineamientos de atención al cliente y la última capacitación fue sobre la eficiencia operativa a través de la atención al cliente en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo.

Se validó el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo, logrando dar su conformidad para su aplicación direccionado a mejorar la atención al cliente para así poder aumentar la eficiencia operativa de los colaboradores de la entidad en estudio.

Se aplicó el plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo, el cual demostró generar resultados favorables, logrando mejorar la atención al cliente basado a su eficiencia operativa, alcanzando una puntuación promedio de 57,01 respecto a la etapa pre test y tras la aplicación del plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa, se obtuvo una puntuación total de 85,07, esto quiere decir que hubo una mejora significativa en cuanto a la eficiencia operativa de los colaboradores de dicha entidad.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al gerente del Banco de Crédito en la agencia del Real Plaza, Chiclayo, seguir realizando evaluaciones de manera frecuente con el objetivo de avanzar con la eficiencia operativa de los colaboradores para que así se demuestre un gran desempeño laboral y en base a ello tomar acciones correctivas.

Se recomienda al gerente del Banco de Crédito en la agencia del Real Plaza, Chiclayo, seguir desarrollando el plan de capacitación en atención del cliente para obtener mejoras cada día.

Se recomienda al gerente del Banco de Crédito en la agencia del Real Plaza, Chiclayo, actualizar el plan de capacitación en atención del cliente con la finalidad de generar mayor efecto sobre el desempeño laboral.

Se recomienda al gerente del Banco de Crédito en la agencia del Real Plaza, Chiclayo, seguir todos los procesos planteados de acuerdo al plan de capacitación en atención del cliente con el fin de detectar las falencias durante la ejecución de las estrategias y en base a ello tomar las acciones necesarias para su mejora.

Se recomienda al gerente del Banco de Crédito en la agencia del Real Plaza, Chiclayo, informando a los colaboradores sobre el plan de capacitación en atención del cliente con la finalidad generar mayor eficiencia operativa en la entidad.

## REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad de servicio del cliente interno y externo como modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>
- Alvarado, J., & Julca, I. (2015). *Plan de mejora para optimizar el proceso de atención al cliente a nivel de venta y post venta de vehículos y su impacto en rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo SA de la ciudad de Trujillo 2015. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1342/1/ALVARADO\\_JESSICA\\_PROCESO\\_ATENCION\\_CLIENTE.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1342/1/ALVARADO_JESSICA_PROCESO_ATENCION_CLIENTE.pdf)
- Aguilar, J., & Marlo, O. (2016). *“Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Regional Lambayeque 2015 – Chiclayo”*. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de Universidad Señor de Sipán [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3100/Aguilar\\_Zapana\\_Juana.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3100/Aguilar_Zapana_Juana.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- A.myabcm.com. (2016). Obtenido de ¿Qué es eficiencia operacional y por qué es importante?: <https://www.myabcm.com/es/blog-post/que-es-eficiencia-operacional/>
- Arenal, C. (2019). *Atención básica al cliente. mf1329*. Tutor Formación. Obtenido de Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Barboza, E., & Castañeda, M. (2016). *Estrategia de calidad de servicio y la eficiencia operativa en el hostal Hikari Chiclayo-2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4591/Barboza%20Ar%c3%a9valo%20-%20Casta%c3%b1eda%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camacho, J. (2014). *Eficiencia de un programa de capacitación en servicio al cliente para colaboradores de multiproyectos Mazate. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Camacho-Jackelyn.pdf>
- Castro, Y., & Contreras, I. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la Ciudad de Guayaquil periodo 2010 - 2014. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3501/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-178.pdf>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos el Capital Humano de las Organizaciones* (10 ed.). Mexico, Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de <https://issuu.com/estelamaria69/docs/chiavenato-administracion-de-recurs>
- Cohen, J. (2018). *4 Ejemplos excepcionales de atención al cliente que deberías imitar*. Obtenido de <https://bloghubspot.es/service/ejemplos-atencion-cliente>
- Cruz, A., & Sánchez, L. (2016). *Plan de Capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Publicidad y Servicios Generales Boga S.A que labora en el campus UPAO de la Ciudad de Trujillo en el año 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE\\_ADMI\\_ANGHI.CRUZ\\_LUIS.SANCHEZ\\_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPEÑO.LABORAL\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2333/1/RE_ADMI_ANGHI.CRUZ_LUIS.SANCHEZ_PLAN.DE.CAPACITACION.PARA.MEJORAR.EL.DESEMPEÑO.LABORAL_DATOS.PDF)
- Díaz, M. (2014). *Atención básica al cliente : Manual teórico*. España: CEP S.L . Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Feijoo, J., Montarce, J., & Oubina, G. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo: aspectos claves en la gestión de personas*. Buenos Aires, Argentina: Ugerman Editor. doi:ID=462
- García, E. (2018). *A.gestion.pe*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/tres-10-cambian-banco-altos-intereses-falta-atencion-242616-noticia/>
- Gonzales, R. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo - 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico D.F, Mexico: Mc Graw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jacobs, R., & Chase, R. (2014). *Administración de operaciones. Producción y cadena de suministro* (13 ed., Vols. McGraw-Hill). México, México. Obtenido de [http://www.pentathlon.org.mx/biblioteca/28082014Administracion\\_de\\_Operaciones\\_Produccion\\_y\\_Cadena\\_de\\_Suministro\\_13edi\\_Chase.pdf](http://www.pentathlon.org.mx/biblioteca/28082014Administracion_de_Operaciones_Produccion_y_Cadena_de_Suministro_13edi_Chase.pdf)
- Lazo, M. (2014). *Control interno para el incremento de la eficiencia operativa en las cooperativas dedicadas a la comercialización de Café en la provincia de Satipo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Nacional del Centro del Perú <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4724/Lazo%20Perez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lucio, L. (2016). *Cómo desarrollar un proceso de Capacitación con orientación al servicio para los empleados*. Obtenido de <file:///C:/Users/daniel%20Downloads/2157-8430-1-PB.pdf>
- Maldonado, M. (2017). *A.eluniversal.com.mx*. Obtenido de <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/tu-cartera/2017/06/8/mal-servicio-al-cliente-prueba-el-de-un-banco-mexicano>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y Muestreo* (13 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Obtenido de [https://eodelgadorcursos.files.wordpress.com/2019/02/book\\_estadistica-y-muestreo-13va-edicion-ciro-martinez-bencardino.pdf](https://eodelgadorcursos.files.wordpress.com/2019/02/book_estadistica-y-muestreo-13va-edicion-ciro-martinez-bencardino.pdf)
- Martínez, E. (2014). *Calidad de Atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/633/1/TL\\_Martinez\\_Reluz\\_EmilyCeleste.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/633/1/TL_Martinez_Reluz_EmilyCeleste.pdf)
- Murillo, R., & Guerra, R. (2015). *Entendiendo las diferencias entre Eficiencia Operativa vs Estrategia*. Panamá, Panamá: Baker Tilly Panamá. Obtenido de <http://www.bakertillyrd.com/wp-content/uploads/2015/01/Boletin-Enero-2015-Dominicana.pdf>
- Noriega, F. (2016). *Calidad de Servicio al Cliente banco BBVA Continental- Sucursal Moshoqueque. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1043/1/TL\\_NoriegaViseFabiola.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1043/1/TL_NoriegaViseFabiola.pdf.pdf)
- Naupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Ochoa, K. (2016). *Criterios de rigor científico en la investigación científica*. Obtenido de [https://prezi.com/xfom5\\_dpluoz/criterios-de-rigor-cientifico-en-la-investigacion-cientifi/](https://prezi.com/xfom5_dpluoz/criterios-de-rigor-cientifico-en-la-investigacion-cientifi/)
- Ortiz, L. (2015). *Propuesta de mejora del servicio al cliente en las entidades financieras. (Tesis de Especialización)*. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13647/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL%20ORTIZ%20HERRERA%20LUZ%20AYDA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Pintado, M., & Rodriguez, A. (2014). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A en la Ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO\\_MIRIAN\\_PROPUESTA\\_SERVICIO\\_CLIENTE.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/348/1/PINTADO_MIRIAN_PROPUESTA_SERVICIO_CLIENTE.pdf)
- Prieto, A. (2014). *Operación contable en los procesos de negocio*. México: Pearson Educación .
- Quiliche, M. (2016). *Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada del Norte <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9901/QUILICHE%20VILLANUEVA%20MARINA%20AYDEE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para auementa la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Rafael Landívar <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Roque, J. (2016). *Estrategia de Gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial "San Martin"- Chiclayo 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2708/TESIS%20ARNOLD%20OROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz, F. (2017). *La gestión empresarrial y su influencia en la Eficiencia Operativa en Atento-Ate, 2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9090/Ruiz\\_AFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9090/Ruiz_AFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ\\_MARIA\\_ATENCION\\_CLIENTE\\_CALIDAD\\_SERVICIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf)
- Silva, J. (2016). *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en los puntos de venta (cadena) de la empresa América móvil Perú- SAC en el año 2014- sede Chiclayo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/745/1/TL\\_Silva\\_Kamt\\_PierJoaquin.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/745/1/TL_Silva_Kamt_PierJoaquin.pdf)
- Valarezo, A. (2016). *Evaluación de la eficiencia operativa Aredan S.A. a través del control interno, año 2015. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Estatal del Milagro de Ecuador <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3197/1/EVALUACI%C3%93N%20D>

E%20LA%20EFICIENCIA%20OPERATIVA%20EN%20ARELAN%20S.A.%20A%20T  
RAV%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20C%20A%20C%20O%202015.  
pdf

Vallejo, L. (2015). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador: La Caracola Editores .

Villacrés, A. (2014). *La eficiencia operativa y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito pisa limitada. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20857/1/T2783i.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Cuestionario

#### Cuestionario de Eficiencia Operativa

#### Dirigido a los colaboradores de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

**Sexo:** (M) (F)

Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (N), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TD)

	ÍTEMS	TA	DA	N	ED	TD
1	Considera que las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral					
2	Considera que la agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo					
3	Conoce totalmente el funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades					
4	Hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades					
5	Considera que los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo					
6	Consideras que el sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente					
7	Considera que los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente					
8	Creés que los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo					
9	Considera que el nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado					
10	Considera que la forma de capacitación en la agencia es el adecuado					
11	Que tan de acuerdo estas con los procesos de atención al cliente					
12	Que tan de acuerdo está con la ubicación de la agencia					
13	Estás de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo					
14	Que tan de acuerdo está con el control de calidad que se le da al cliente					
15	Que tan de acuerdo está con el tiempo de atención al cliente					



## Entrevista de Atención al cliente

Dirigido a la gerente del Banco de Crédito del Perú, Agencia Real Plaza Chiclayo

**Objetivo:** Recolectar información acerca de los procedimientos de atención al cliente que realizan los colaboradores en la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019

Dimensión	Ítems
Pautas de comportamiento	<p>1. ¿Cuáles son los procedimientos de atención al cliente que realizan los colaboradores en la agencia?</p> <p>La agencia utiliza el protocolo de atención con la metodología de gestión efectiva, esto es un método en el cual los colaboradores se preparan para atender, indagar, conocer oportunidades de venta, identificar situaciones actuales del cliente, manteniendo una escucha activa, la atención es vital porque gracias a este viene la fidelización.</p>
	<p>2. ¿De qué manera los colaboradores brindan una atención de calidad ante reclamos y clientes complicados?</p> <p>Lo que los colaboradores realizan es dar soluciones en punto de contacto esto es aplicar estrategias de resolución de problemas utilizando la ayuda de los colaboradores de manera unida, lo que se busca es brindar satisfacción al cliente.</p>
Técnicas de asertividad	<p>3. ¿Qué técnicas de asertividad vienen utilizando en la atención que se les brinda a los clientes?</p> <p>Los colaboradores utilizan cierto grado de empatía, sin embargo, existe un déficit especialmente en la actitud en cada colaborador para ponerse en la situación del cliente es algo que nos falta seguir trabajando.</p>
Tratamiento de las situaciones de atención	<p>4. ¿Qué pautas siguen los colaboradores para atender a los clientes de manera eficiente?</p> <p>Seguimos pautas de calidad y satisfacción, buscamos utilizar un estilo como organización de manera uniformizada para</p>

	<p>lograr buenos resultados, la calidad y la satisfacción están muy ligadas en el trabajo que realizamos.</p>
	<p>5. ¿Cuál es la etapa de mayor importancia que tienen los colaboradores al interactuar con los clientes?</p> <p>Para mí, la parte de mayor importancia es la atención, porque es el tiempo en el que tenemos al cliente frente a nosotros y podemos lograr la fidelización, considero que este punto la agencia necesita mejorar mucho, ya que es crucial que en esta etapa logremos la mejor satisfacción del cliente y el decida regresar.</p>
	<p>6. ¿Qué aspectos sobre la atención al cliente le gustaría mejorar en la agencia Real Plaza Chiclayo?</p> <p>Me gustaría que mis colaboradores se identifiquen mucho más con el cliente que sean más empáticos, que la cordialidad en el trato y en la atención esté con mayor énfasis, que se les brinde soluciones oportunas, con mayor disposición y con un mejor asesoramiento, considero que si es necesario una capacitación para que mejore la eficiencia de cada uno y contribuya con la satisfacción en la agencia y tengamos clientes más contentos.</p>

## Anexo N°2: Validación por Juicio de Expertos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Juan Amador Villanueva Calderon
<b>PROFESIÓN</b>		Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>		Maestro en Administración de negocios
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		05 años
<b>CARGO</b>		Dir. - DSS Gerente Adm. TPP - FALEM
Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SÁNCHEZ SÁNCHEZ ÁNGEL DANIEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar los procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019. Evaluar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019, antes y después de aplicado el plan de estrategias en atención al cliente. Diseñar un Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019. Validar el Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la	

	confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>RECURSOS DE LA EMPRESA</b>	
1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral?  Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Considera que la agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?  Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Conoce totalmente el funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades?  Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades?  Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿Considera que los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo?  Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	
6. ¿ Consideras que el sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
OPERACIONES	
7. ¿ Considera que los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ Crees que los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿ Considera que el nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿ Considera que la forma de capacitación en la agencia es el adecuado?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Que tan de acuerdo estas con los procesos de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿ Que tan de acuerdo está con la ubicación de la agencia?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿ Estás de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿ Que tan de acuerdo está con el control de calidad que se le da al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Qué tan de acuerdo esta con el tiempo de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	<i>Los Items se justiprecian para ser muebles</i>
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO  
DNI: 41400923

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Luis Hernandez Camacho</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Matemática</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Métodos estadísticos</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>20 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente US</i>
Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SÁNCHEZ SÁNCHEZ ÁNGEL DANIEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar los procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019. Evaluar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019, antes y después de aplicado el plan de estrategias en atención al cliente. Diseñar un Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019. Validar el Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "D" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la	



confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**RECURSOS DE LA EMPRESA**

1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

TA(✓) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Considera que la agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

TA(✓) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Conoce totalmente el funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

TA(✓) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

TA(✓) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Considera que los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo?

Totalmente de acuerdo ( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )

TA(✓) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	
6. ¿ Consideras que el sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
OPERACIONES	
7. ¿ Considera que los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ Crees que los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿ Considera que el nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado? Totalmente de acuerdo ( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿ Considera que la forma de capacitación en la agencia es el adecuado?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Que tan de acuerdo estas con los procesos de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿ Que tan de acuerdo está con la ubicación de la agencia?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿ Estás de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿ Que tan de acuerdo está con el control de calidad que se le da al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Qué tan de acuerdo esta con el tiempo de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>Instrumento diseñado en base a especificación de variables y teoría.</i>	
3. OBSERVACIONES <i>Puede aplicarse.</i>	



JUEZ - EXPERTO

DNS - 96672424  
Dr. Luis Montenegro Casado

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Luis Garcia y Garcia
	<b>PROFESIÓN</b>	ADMINISTRADOR
	<b>ESPECIALIDAD</b>	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	28 años
	<b>CARGO</b>	GERENTE REGIONAL BCP
Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	SÁNCHEZ SÁNCHEZ ÁNGEL DANIEL	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de la agencia BCP Real Plaza Chiclayo 2019	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar los procedimientos de atención al cliente en el Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019. Evaluar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019, antes y después de aplicado el plan de estrategias en atención al cliente. Diseñar un Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019. Validar el Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la	

confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**RECURSOS DE LA EMPRESA**

1. ¿Considera que las instalaciones físicas de la agencia facilitan tu desempeño laboral?

TA() TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

2. ¿ Considera que la agencia cuenta con todos los equipos necesarios para realizar adecuadamente tu trabajo?

TA() TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

3. ¿Conoce totalmente el funcionamiento de los equipos para facilitar tus actividades?

TA() TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

4. ¿ Hace un uso óptimo de los materiales de la empresa en tus actividades?

TA() TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  
En desacuerdo ( )  
Totalmente en desacuerdo ( ).

5. ¿Considera que los procedimientos de atención de la empresa facilitan tu trabajo?

TA() TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

Totalmente de acuerdo( )  
De acuerdo ( )  
Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )

En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( )	
6. ¿ Consideras que el sistema de atención al cliente de la empresa facilita tus actividades de manera eficiente? Totalmente de acuerdo( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
OPERACIONES	
7. ¿ Considera que los colaboradores realizan el proceso de atención al cliente de manera eficiente? Totalmente de acuerdo( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿ Crees que los colaboradores conocen el procedimiento de todas las operaciones que se realizan en el trabajo? Totalmente de acuerdo( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9 ¿ Considera que el nivel de conocimiento de los colaboradores en atención al cliente es el adecuado? Totalmente de acuerdo( ) De acuerdo ( ) Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Totalmente en desacuerdo ( ).	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10.¿Considera que la forma de capacitación en la agencia es el adecuado?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____

<p>Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿ Que tan de acuerdo estas con los procesos de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿ Que tan de acuerdo está con la ubicación de la agencia?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿ Estás de acuerdo con la forma como están distribuidas las instalaciones para facilitar tu trabajo?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿ Que tan de acuerdo está con el control de calidad que se le da al cliente?  Totalmente de acuerdo( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Qué tan de acuerdo esta con el tiempo de atención al cliente?  Totalmente de acuerdo ( )  De acuerdo ( )  Ni en acuerdo ni en desacuerdo ( )  En desacuerdo ( )  Totalmente en desacuerdo ( ).</p>	<p>TA(✓) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>15</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	El instrumento es válido para aplicarse.
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO  
DNI 18091358  
Luis Grau y Grau.

## Anexo N°3: Carta de solicitud para el desarrollo de la investigación en la entidad

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Chiclayo, 20 de junio del 2019

SEÑOR (A): Vilma Nathaly Cabrejos Vargas

GERENTE DE AGENCIA

GERENCIA

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en la investigación

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y asimismo teniendo su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para realizar mi investigación titulado “Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019”, en horarios coordinados con su despacho.

Mis datos son los siguientes:

Sánchez Sánchez Ángel Daniel

DNI: 73405356

Estudiante de la carrera de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad de renovarles las muestras de mi especial consideración.

Atentamente



Sánchez Sánchez Ángel Daniel

DNI: 73405356

## Anexo N°4: Carta de aceptación para el desarrollo de la investigación



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, 21 de junio del 2019

Estimado (a):

SÁNCHEZ SÁNCHEZ ÁNGEL DANIEL

Estudiante de la Carrera de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Asunto: Aceptación para realizar tu investigación en nuestra entidad

Expreso mi cordial saludo y a la vez me permito informarle sobre la aceptación por parte de nuestra entidad para que pueda realizar su investigación titulado "Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019", así como también aplicar su instrumento de recolección de datos y lo que sea necesario en su investigación.

Sin otro particular, me despido.

Atentamente

Wilma Natalli Caceres D.  
Gerente de Agencia  
DNI 44028081 / MAT 540010  
División de Canales de Atención

## Anexo N°5: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
¿De qué manera un plan de capacitación en atención al cliente mejorará la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Aplicar un plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Diagnosticar las capacitaciones dadas en atención al cliente a los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.</p> <p>Diagnosticar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo-2019.</p> <p>Diseñar un Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.</p> <p>Validar el Plan de Capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa de los colaboradores del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019.</p>	Si se aplica un plan de capacitación en atención al cliente mejorará la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Plan de Capacitación</p>	<p>Detección de las necesidades de capacitación</p>	<p>Análisis del sistema organizacional</p> <p>Análisis del sistema de capacitación</p> <p>Análisis del sistema de adquisición de habilidades</p>
	<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Eficiencia Operativa</p>			<p>Diseño del Plan Capacitación</p>	<p>Aprendices</p> <p>Capacitador</p> <p>Contenido de la capacitación</p> <p>Método de capacitación</p> <p>Lugar de capacitación</p> <p>Agenda de capacitación</p> <p>Tiempo</p> <p>Objetivos</p>
	<p>Recursos de la empresa</p>			<p>Ejecución del Plan de Capacitación</p>	<p>Adecuación a la necesidad</p> <p>Calidad del material de capacitación</p> <p>Cooperación de gerentes</p> <p>Preparación de los instructores</p> <p>Calidad de los aprendices</p>
	<p>Recursos Materiales</p> <p>Recursos</p>			<p>Evaluación de Resultados</p>	<p>Evaluación nivel organizacional</p> <p>Evaluación nivel de recursos humanos</p> <p>Evaluación nivel operaciones</p>
	<p>Proceso</p> <p>Ubicación del local</p> <p>Distribución de las instalaciones</p> <p>Calidad</p> <p>Normas de tiempo</p>			<p>Operaciones</p>	

Fuente: Elaboración propia

## Anexo N°6: Declaración jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Sánchez Sánchez Ángel Daniel

Apellidos y Nombres

73405356 2151819890 Presencial

DNI° Código Modalidad

Administración

Escuela Académico Profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo: X

Informe de investigación:

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:  
"Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019".

La misma que presento para optar el grado de Licenciado en Administración.

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra los derechos de autor.

  
Sánchez Sánchez Ángel Daniel  
73405356 

## Anexo N°7: Formato T1-VRI-USS



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 14 de diciembre 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Sánchez Sánchez Ángel Daniel con DNI 73405356

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: “Plan de capacitación en atención al cliente para mejorar la eficiencia operativa del Banco de Crédito-Real Plaza, Chiclayo- 2019”, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Sánchez Sánchez Ángel Daniel	73405356	

## Anexo N°8: Turnitin

### PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL PLAZA, CHICLAYO- 2019

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>1%</b>	<b>15%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote</b>	<b>1%</b>

### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante **RESOLUCIÓN N° 10964-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **Sánchez Sánchez Ángel Daniel**, con su tesis Titulada **PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL PLAZA, CHICLAYO- 2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **25%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de marzo de 2021



Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.



## Anexo N°9: Resolución de Aprobación del Proyecto de Tesis



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0659-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de PROYECTOS DE TESIS, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con Resolución N° 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019, se aprobó los proyectos de tesis de los estudiantes de la asignatura de investigación I, de la EAP de Administración a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;


#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los PROYECTOS DE TESIS de los estudiantes del semestre 2019 I – IX CICLO de la asignatura de Investigación I, sección "D", modalidad presencial, a cargo del docente Mg. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL, de la EAP Administración.

**ARTÍCULO DOS:** Dejar sin efecto la resolución 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Resto Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mory Cujarnizo  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

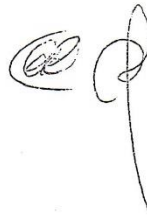
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019**

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
1	CAMPOS BECERRA LUIGUI ANDERSSON	ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL HOSTAL SAN JORGE DE JAÉN-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
2	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AVICOLA "SAN JUAN E.I.R.L.", CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Sistemas administrativos
3	CASTILLO VASQUEZ JESSICA JAKELINE	PLAN DE NEGOCIO PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES Y COOPERATIVOS, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
4	COTRINA ELORREAGA HENRY GIANPIERE	PLAN DE ESTRATEGIAS BASADO EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SODIMAC CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
5	GUERRERO ALARCON JUAN	ESTRATEGIAS BASADAS EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOLINERÍA GRUPO RAM S.A.C., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
6	GUIVAR ROMERO CATIA CAROLINA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ARTICULOS PARA EL HOGAR A BASE DE NEUMÁTICOS RECICLADOS, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
7	HUERTA HURTADO BRENDA ANTUANET	PLAN DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA MARCA "NAUTICA" DE LA EMPRESA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA RAMSA S.A.C., REQUE-CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
8	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
9	LINARES GAVIDIA CESAR BENJAMIN	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SUSHI-PESCADOS, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
10	MORALES PAREDES KARLA FIORELLA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA EMPRESA J&C DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
11	ORDOÑEZ MONDRAGON JOSE CARLOS	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA CAFÉ TRADICIONAL EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
12	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA EL AGUILA SRL CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
13	SAAVEDRA MONTENEGRO LESLY ALEXANDRA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA POTENCIAR EL LIDERAZGO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA NOR AUTOS SAC. CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
14	SALAZAR TENORIO JESSICA	PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
15	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	PLAN DE CAPACITACIÓN EN BASE A COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ESTUDIO JURÍDICO CAUSOL, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad



**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019**

16	SANCHEZ SANCHEZ ANGEL DANIEL	PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CUENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL PLAZA, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
17	SANCHEZ SANTISTEBAN JULIO CESAR	COACHING EJECUTIVO PARA DESARROLLAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) EN EL HOTEL GAZU, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
18	SILVA ESQUEN MARTHA ELVIRA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE PERSONAL BRANDING PARA LA EMPLEABILIDAD DE ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO DE ADMINISTRACIÓN-UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
19	VASQUEZ MESTANZA DEYSY ELITA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión del Talento humano



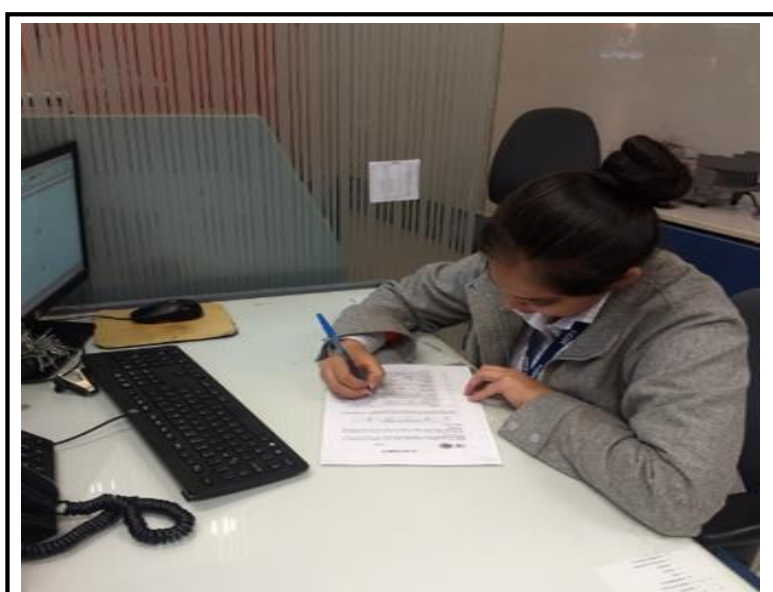
**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo N°10: Fotos



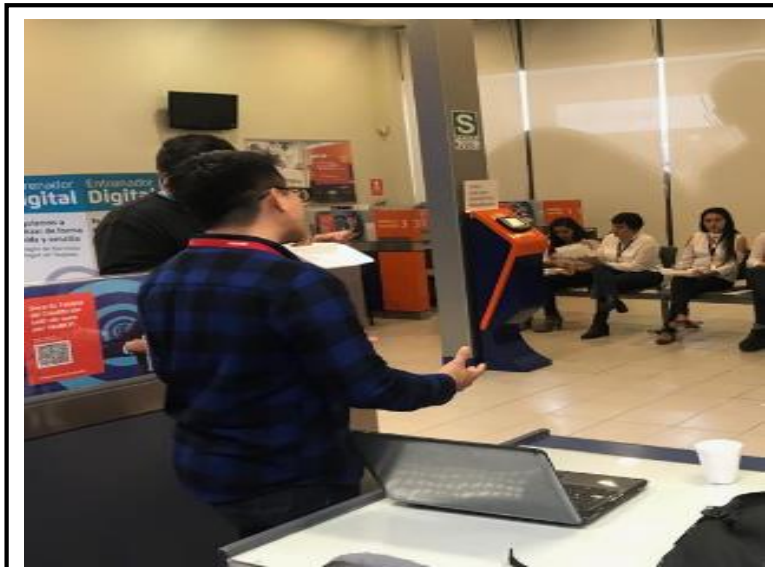
**Figura 17.** Aplicación del instrumento etapa pre test en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.

*Fuente:* Sede BCP - Real Plaza, Chiclayo.



**Figura 18.** Aplicación del instrumento etapa pre test en el Banco de Crédito, Real Plaza. Chiclayo.

*Fuente:* Sede BCP - Real Plaza, Chiclayo.



**Figura 19.** Aplicación de la propuesta en el Banco de Crédito, Real Plaza, Chiclayo.

*Fuente:* Sede BCP - Real Plaza, Chiclayo.



**Figura 20.** Aplicación del instrumento etapa post test en el Banco de Crédito, Real Plaza, Chiclayo.

*Fuente:* Sede BCP - Real Plaza, Chiclayo.