



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**PLAN DE MEJORA DEL DESEMPEÑO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LA EMPRESA LA GRUTA DEL CRISTAL Y SU IMPACTO EN EL
VOLUMEN DE VENTAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Bach. Díaz Rivera Wilma

Bach. Montenegro Tantalean Daniela

Pimentel, Diciembre del 2014.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de estrategias de atención al cliente para el incremento de las ventas mediante el buen desempeño de los trabajadores de la empresa La Gruta del Cristal.

La investigación fue con enfoque mixto aplicado y con diseño no experimental. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia de (50 personas); el instrumento fue mediante un cuestionario de 14 ítems con escala tipo Likert. Se determinó un Alfa de Crombach de 0.779 a la prueba piloto y para determinar la validez del contenido se aplicó la prueba de fiabilidad, y la validación de las encuestas por especialistas. La hipótesis planteada fue si se aplica estrategias de atención al cliente basado en la teoría de Blanco, entonces, el incremento de las ventas de la empresa La Gruta del Cristal, será viable. El p-value fue de 0,875 para determinar la distribución normal.

Se concluye que una propuesta en plan de estrategias en atención al cliente incrementará las ventas de la empresa La Gruta del Cristal.

ABSTRACT

The research aimed to develop a plan of customer service strategies for increasing sales through the good performance of the company employees of the Gruta del Cristal.

The research was applied with mixed approach and non-experimental design. A convenience sample was used for convenience (50 people); the instrument was a questionnaire of 14 items with Likert-type scale. Cronbach Alfa of 0.779 to pilot test was determined and to determine the content validity test reliability, and validation of survey specialists was applied. The hypothesis was whether customer strategies based on the theory of White, then the increase in sales of the company's Grotto Cristal, be viable applies. The p-value was 0.875 to determine the normal distribution.

It is concluded that a proposal to plan strategies in customer increase sales of the company's Grotto Cristal.