



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

**TESÍS**

**HABILIDADES COMUNICATIVAS EN EL  
SERVICIO AL CLIENTE DEL ÁREA DE SERVICIO  
UNIFICADO DE TELEFONÍA PÚBLICA (TUPS) DE  
LA EMPRESA COBRA, JOSE LEONARDO ORTIZ,  
2016**

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

**Autor**

**DÍAZ SALAZAR OSCAR MIGUEL**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión Y Competitividad**

**Pimentel- 2016**

## RESUMEN

En la presente investigación titulada Habilidades comunicativas en el servicio al cliente del área de servicio unificado de telefonía pública (tups) de la empresa cobra, José Leonardo Ortiz; consiste en determinar las habilidades comunicativas en el servicio unificado de telefonía pública (TUPS) en la empresa Cobra del distrito de José Leonardo Ortiz. El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de investigación es de tipo descriptiva correlacional. En cuanto a los métodos y procedimientos de la recolección de datos, se utilizó la encuesta al cliente. Además, se elaboraron fichas bibliográficas de resumen y comentarios textuales que ayudaron a contribuir el marco teórico de la investigación y así poder fundamentar nuestra base teórica.

En el servicio al cliente del área de servicio unificado de telefonía pública (tups) de la empresa Cobra; se obtuvo, por un lado, un promedio general de 40,2% de los clientes que manifestaron sentirse insatisfechos con el servicio; solo el 34.0% de los clientes manifestaron estar satisfechos. Por otro lado, en relación entre las habilidades comunicativas del personal y el servicio al cliente en los trabajadores, según los encuestados el 38,7% lo califica regular, seguido del 31,4% que lo califica malo; el 27,8% califica el servicio como bueno y el 2,1% lo califica como excelente 0.

Se lograría mejorar el servicio al cliente a través de un programa de capacitación de habilidades comunicativas a los trabajadores del área de servicio unificado de telefonía pública (tups), que abarca actividades como: cursos sobre atención al cliente y sobre negociación y manejo de conflictos, así como talleres de socialización, motivación laboral, comunicación interpersonal, autoestima, liderazgo, desarrollo personal y coaching empresarial; con un financiamiento de 14,100 soles.

**Palabras claves:** Habilidades, Servicio; promoción.