



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA
VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L
CHICLAYO – 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Sánchez Suarez Cesia Araceli

Asesor:

Mba. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

RESUMEN

El reciente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. El estudio de la investigación es de orientación cuantitativo, descriptivo no experimental, que obtuvo como objetivo diagnosticar el servicio al cliente con el propósito de mejorar la atención en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l Chiclayo – 2018.

Para la obtención de la información se consideró a la muestra de 169 clientes de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l, a quienes se pudo aplicar una encuesta utilizando como instrumento de investigación el cuestionario de la variable en estudio servicio al cliente que estuvo compuesto por 12 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). La confiabilidad, validez del instrumento fueron desarrolladas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y las deducciones conseguidas fue de 0.726 para la variable servicio al cliente.

El principal resultado adquirido en el desarrollo del estudio dentro de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. es que el nivel de servicio al cliente es malo, sin embargo, se debe mejorar en ciertos aspectos como, estrategias del servicio al cliente.

Palabras clave: Servicio, Cliente

ABSTRACT

The recent research work was carried out in the company sales and services the cougar the research study is of quantitative orientation of a non-experimental correlational type, which aimed to diagnose customer service in order to improve the attention in the sales company and services the puma EIRL Chiclayo - 2018.

To obtain the information, the sample of 169 sales and service customers was considered the cougar, to whom a survey could be applied using as a research instrument the questionnaire of the variable under study customer service that was composed of 12 questions in Likert scale (totally agree, agree, indifferent, disagree and totally disagree). The reliability, validity of the instrument were developed according to Cronbach's alpha coefficient and the deductions obtained were 0.726 for the variable customer service.

The main result acquired in the development of the study within the company sales and services the cougar is that the level of customer service is bad, however it must be improved in certain aspects such as portfolio recovery strategies and customer loyalty.

Keywords: Service, Client

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. El problema de investigación.....	8
1.2. Antecedentes	11
1.3. Formulación del problema	14
1.4. Aspectos teóricos	14
1.5. Objetivos	16
1.6. Justificación	17
II. MATERIAL Y MÉTODOS	18
2.1. Tipo y diseño de la investigación	18
2.2. Población y muestra.....	18
2.3. Variables	19
2.4. Operacionalización de variables	20
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	21
III. RESULTADOS.....	22
3.1. Tablas y gráficos	22
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
VIII. ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalizacion de variables.....	20
Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad.....	21
Tabla 3: ¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo posee instalacion segura y moderna?.....	22
Tabla 4: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?.....	23
Tabla 5: ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo cuenta con los servicios equipos adecuados para brindar un buen servicio?	24
Tabla 6: ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicsio el puma chiclayo son responsables en la entrega de sus productos?.	25
Tabla 7: ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chicalyo al moemento de ofrecer sus productos son honestos?	26
Tabla 8: ¿Piensa usted que ñlos colaboradores de la empresa y servicios el puma chiclayo son confiables con ña orientacion que brindan a sus clientes?	27
Tabla 9: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa venta y servicios el puma chiclayo conocen el producto que ofrecen?.....	28
Tabla 10: ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?	29
Tabla 11: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo disponen a ayudar en la solucion de problemas que presentan los clientes?	30
Tabla 12: ¿Cree usted que existe una buena comunicaci3n por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?.....	31
Tabla 13: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee chicalyo son cordiales y amables frente a los clientes?.....	32
Tabla 14: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo posee instalacion segura y moderna?.....	22
Figura 2: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?.....	23
Figura 3: ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo cuenta con los servicios equipos adecuados para brindar un buen servicio?	24
Figura 4: ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicsio el puma chiclayo son responsables en la entrega de sus productos?	25
Figura 5: ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chicalyo al moemento de ofrecer sus productos son honestos?.....	26
Figura 6: ¿Piensa usted que ñlos colaboradores de la empresa y servicios el puma chiclayo son confiables con ña orientacion que brindan a sus clientes?	27
Figura 7: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa venta y servicios el puma chiclayo conocen el producto que ofrecen?.....	28
Figura 8: ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?	29
Figura 9: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma chiclayo disponen a ayudar en la solucion de problemas que presentan los clientes?	30
Figura 10: ¿Cree usted que existe una buena comunicaci3n por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?.....	31
Figura 11: Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee chicalyo son cordiales y amables frente a los clientes?.....	32
Figura 12: ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido	33
Figura13 Imágenes de encuesta realizada.....	68
Figura14 Foto de encuesta realizada.....	69

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio cuenta con el objetivo principal Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l Chiclayo – 2018., con el único propósito de identificar el nivel de atención al cliente en la empresa, la investigación comprende 8 capítulos:

El capítulo uno, se presenta la situación problemática de la investigación en el entorno internacional, nacional y local, también la formulación del problema general y problemas específicos, la justificación, que son aspectos importantes para el desarrollo del objetivo general y objetivos específicos, así mismo se presenta los antecedentes de la investigación en el contexto internacional, nacional y local.

El capítulo dos, se esboza el método de investigación donde se encuentra el tipo y diseño de investigación, población, el muestreo, variable en estudio estrategias de marketing relacional a través de la definición conceptual y operacional; también se puede encontrar en este capítulo las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados.

El capítulo tres, se desarrolla el análisis de los resultados presentados en tablas y figuras, conteniendo los resultados obtenidos.

El capítulo cuatro, se discute los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los clientes de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l.

Luego el capítulo cinco, se concluye la investigación, a fin de contribuir al estudio de las variables dentro del contexto empresarial.

En el capítulo seis, están las recomendaciones el cual la empresa podrá tomarles como alternativa de mejorar.

En el capítulo siete están las referencias, algunas con sus respectivos links de donde se a sustraído la información.

Por último, en el capítulo ocho, se ubican los anexos y evidencias que registran el trabajo de investigación.

1.1. El problema de investigación

A nivel internacional

Arias (2015). Menciona que la atención al cliente es primordial en toda organización, ya que muestra el nivel de importancia y significado para la organización, que los clientes son importantes y para ellos se debe satisfacer a los mismos, por ello creemos que dar un servicio excelente a nuestros clientes y usuarios es uno de los puntos claves para las compañías. Estamos convencidos de que el valor de hacerlo se refleja en los resultados y es por eso que trabajamos todos los días para mejorar. No hay dudas que el servicio al cliente es una de las más importantes claves de propociones de ventas. Sin embargo, casi todos los gerentes y directores afirman que su servicio al cliente es excepcional. Bueno, entonces, es muy lamentable que la mayoría de los clientes piensan lo contrario.

Rodriguez (2016). El servicio al cliente es un potencial que determina el comportamiento de cada persona, de tal manera como un conjunto o grupo de personas dentro de las empresas, comprende varios aspectos que contribuyen en ello, los valores, creencias, o los elementos que estan vinculadas en el interior de la organización que de otra manera hacen participe en ella. Este es uno de lo problemas más comunes de todas las empresas que por lo general conduce a la actitud no me importa buscar o encontrar la solución, por el contrario deben conocer e intentar comprender multiples necesidades del día a día de sus empleados, comunicarse con el personal de todos los rangos, e intente identificar lo que aumentaría su fidelidad y la pasión por el trabajo que hacen.

Matute (2014). Tanto en las empresas del sector privado especialmente los que prestan servicios en la industria de telefonica, o instituciones financieras, los colaboradores dan muestra clara de su rendimiento en el servicio al cliente, tienen en mente que ofrecer el mejor servicio es encontrar la buena administración de la cartera de clientes. Tienen la idea que desde que ingresa los clientes a la empresa ellos estan dispuestos a poner de su parte lo mejor. Todas las empresas viven de los clientes, el cliente tiene ideas como si no me tratan bien no vuelvo, suena como algo discriminatoria refirió el autor, tambien dijo que los sectores como retail no se ve que las empresas estén poniendo un mayor énfasis en mejorar sus procesos en torno a una mejor servicio al cliente, debemos pensar siempre y no quitarnos la idea principal que nuestros clientes son los primeros.

A nivel nacional

Duncan (2015). Hablar del servicio al clientes es estar resolviendo las necesidades que ellos buscan de manera que cubrir sus expectativas con la oferta de nuestros diversos servicios que ofrece la empresa. Todo el proceso de atención al cliente es parte vital para que el consumidor vuelva a realizar una compra o emplear un servicio, de lo contrario, se pierde para siempre eso se puede desprender de cuan amable haya sido atendido el comprador, una persona satisfecha compartirá su satisfacción con una o más personas de sus familiares o conocidos, también conocida como publicidad de boca en boca de lo contrario, una persona desilusionada por una marca o un producto puede traducir la posible perdida de clientes potenciales. Es aquí donde aparece la importancia de la calidad en el servicio, porque la relación humana entre el empleado y el cliente, o sea entre la empresa y el consumidor, es la única que pueda compensar una falla del producto. Es por eso que un cliente bien compensado, atendido más allá de lo que esperaba, desarrolla una lealtad profunda a la marca que lo satisfaga y le trae nuevos clientes. Ahí está uno de los secretos del crecimiento, aunado a un impacto benéfico en las utilidades y prestigio de la empresa.

Gutiérrez (2015). Muchos empresarios piensan en dar el mejor servicio a los clientes porque ellos mantienen con vida a la empresa por eso deben ofrecerles las facilidades de compra de un bien o servicio, todas las empresas viven de los clientes, y si no me tratan bien no vuelvo, eso no está discriminado por nivel socioeconómico”, refiere también el autor por otro lado dijo que en sectores como retail no se ve que las empresas estén poniendo un mayor énfasis en mejorar sus procesos en torno a una mejora en el servicio al cliente, se sabe que el contacto directo con el cliente es fundamental, la actitud es determinante y la eficiencia con la que se hagan las cosas son parte de un buen servicio. Se puede ser la mejor empresa manufacturera de autos de lujo pero si el vendedor no presenta esa intimidad acogedora al cliente, no va a servir de nada el auto. No es necesario regalarle algo al cliente, el simple trato humano crea la diferencia necesaria para exceder las expectativas y necesidades del cliente las cuales proveerán un plus, una lealtad a la marca y ese prestigio establecido desde la visión de la organización.

Alalú (2016). Las empresas son conscientes que en proporcionar el crecimiento de su talento de sus clientes internos es la opción que ayude a crecer a las organizaciones, el talento de las personas creando líderes para que impulsen un buen servicio a sus clientes es importante por que trabajan enfocados a prestar las mejores situaciones por ello cuando se brinda calidad

en el servicio al cliente, se pueden ofrecer beneficios esenciales para ser más competitivo, entre los más importantes está la lealtad a la marca. La cual se logra a largo plazo para después traducirse en utilidades y productividad para la empresa. Dar éste valor agregado da distinción a la empresa y ayuda a que ésta se sitúe por encima de las demás. La calidad en el servicio es un beneficio importante para el cliente, si se sobrepasan las expectativas, el impacto en el consumidor puede ser muy positivo.

A nivel local

El servicio al cliente es una de las actividades que más cuida las empresas, se debe cuidar mucho las funciones que brindan los colaboradores en el tener trato directo o indirecto con las personas que confían en la organización.

La buena atención marcará la diferencia de los múltiples competidores que existen en el mercado por ende nos lleva a tener clientes satisfechos, del cual nos veremos recomendados por ellos mismos, es una de las formas de ganar el posicionamiento de la marca, del producto o servicio del rubro al cual dirigidos.

Nuestro servicio debe estar aliada en compañía de una buena publicidad, una herramienta estratégica de marketing como soporte para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, personal debidamente preparado y capacitado, con tecnología de punta para estar en la vanguardia de era de la información, y otros aspectos o actividades que nos permita sumar al crecimiento empresarial.

Contar con una buena que el cliente pueda estar bien informado sobre el que ofrecemos como empresa y cuál es nuestro alto nivel de servicio hacia ellos mismos, nuestra atención debe estar siempre en poder mantener satisfechos en cualquier momento que ellos acudan a la empresa.

En la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l., existe muchas deficiencias con respecto al servicio al cliente, mala atención, personal que no cuenta con un plan estratégico del servicio, no existe control del personal entre la entrada y salida del horario de trabajo, desorden en sus instalaciones, personal desmotivado y desconoce las funciones a desarrollar.

Es por ello que se plantea desarrollar esta investigación con el fin de diagnosticar las falencias que se encuentra en la empresa y hacer unas cuantas recomendaciones para su mejora. Ello implica trabajar en coordinación con los responsables de cada área para poder recabar las informaciones necesarias del estudio, la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l., esta orienta

al mercado en ofertar productos de vidrios para todo tipo de trabajos que el cliente desea adquirirlos.

1.2. Antecedentes

A nivel internacional

Chacon (2015). En su investigación titulada “análisis del servicio al cliente de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula” tuvo como objetivo “analizar los factores que afectan el servicio al cliente en la empresa Representaciones CEM ubicada en el municipio de Chiquimula, departamento Chiquimula”, con una población y muestra de 57 empleados, aplicándose la encuesta, se concluyó que “identificó que el tipo de liderazgo manejado dentro de la empresa es muy bueno, es un liderazgo democrático, en donde participa activamente en las actividades, se percibe también accesibilidad del jefe, para la aportación de ideas por parte de los colaboradores, lo cual favorece el desarrollo de cada uno de ellos y sobre todo al cumplimiento de las metas”.

Pinto (2015). En su investigación “propuesta estratégica para el fortalecimiento del servicio al cliente y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café s.a”, tuvo como objetivo “determinar las intervenciones necesarias para modificar la percepción de los colaboradores con respecto los factores del servicio al cliente en la Compañía Costarricense del 108 Café S.A” su población y muestra de 60 colaboradores, se realizó una encuesta, se llegó a la conclusión que las “principales fortalezas detectadas, las cuales deben de ser reforzadas por parte de la organización, se encuentran el trabajo en equipo a nivel interdepartamental y de áreas funcionales, dado por las relaciones de años de los equipos de trabajo y por el alcance de metas en común, asimismo el apoyo que brindan los directivos a sus empleados y la política de puertas abiertas que predica la empresa”.

Castro (2015). En su investigación “Servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014”, tuvo como objetivo “analizar el servicio al servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el período 2010-2014”, con una población y muestra de 955.789 clientes, se realizó una encuesta, se concluyó que “la calidad en el servicio que presta la banca privada de la ciudad de Guayaquil es calificada por parte de su cliente en general como bueno, puesto que los clientes se sienten seguros y confiados al momento de realizar sus operaciones financieras y además el ser parte fundamental al aportar diariamente con el crecimiento de la misma. No obstante, existen ciertos aspectos y factores de

importancia que deben ser mejorados, para lo cual se tiene que buscar las mejores alternativas a fin de brindar un servicio efectivo, eficiente y de calidad a los clientes”.

A nivel nacional

Luque (2015). En su investigación “servicio al cliente y el desempeño laboral del personal del área de logística en el instituto nacional penitenciario de la oficina regional sur Arequipa 2015”, su objetivo es “Describir el servicio al cliente y el desempeño laboral del personal del área de Logística del Instituto Nacional Penitenciario de la Oficina Regional Sur Arequipa”, con una población y la muestra es de 57 personas del área de logística, teniendo en cuenta el resultado de la investigación se llegó a la conclusión que el tipo de cultura que practica el personal del área de logística del Instituto Nacional Penitenciario de la Oficina Regional Sur Arequipa es la cultura burocrática, deduciendo que en el INPE, se valora la formalización y el cumplimiento de reglas que rigen la Institución Penitenciaria. Se puede observar el cumplimiento y reconocimiento que tiene la misión, visión y valores en el personal penitenciario como parte de su buen desempeño laboral y como

Vela (2014). En su investigación “influencia del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014”, su objetivo fue “establecer la influencia que existe entre el servicio al cliente y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo, con una población de 600 clientes y la muestra es de 340 clientes, aplicándose la encuesta, se llegó a la conclusión que “la calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO- TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas”.

Arrue (2014). En su investigación “análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”, su objetivo fue “evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto, con una población y muestra de 24 oficinas, aplicándose la encuesta, se llegó a la conclusión que En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto”.

A nivel local

Heredia (2016). En su investigación “servicio al cliente de las socias de oriflame y su influencia en la valoración de su imagen de marca de los clientes de la ciudad de Chiclayo en el año 2014”, su objetivo fue “determinar la influencia del servicio al cliente que brindan las socias de ORIFLAME a sus clientes en la valoración de su imagen de marca en la ciudad de Chiclayo”, con una población y muestra de 7,492 personas, aplicándose la encuesta, se llegó a la conclusión que “los factores influyentes en el nivel de calidad del servicio que brinda las socias de ORIFLAME a sus clientes son positivas, toda vez que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con su atención individualizada, solución de problemas, capacidad de empatía, responsabilidad y apariencia que hace que se sientan seguros de hacer transacciones comerciales con la empresa”.

Martínez (2015). En su investigación “calidad del servicio al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de micro finanzas”, su objetivo fue “evaluar la calidad del servicio 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”, con una población y muestra de 250 clientes, aplicándose la encuesta, se llegó a la conclusión que “por baja proactividad para enganchar operaciones o más servicios con el cliente, sin bien no existe una política de ventas en los puntos de atención o consultas, se hace necesario que exista uniformidad en ofrecer al cliente más opciones, quizás no se concreten transacciones, pero redundan en la mejora del servicio”.

Hernández (2016). En su investigación “servicio al cliente y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital Naylamp – Chiclayo”, su objetivo fue “determinar la relación que existe entre el servicio al cliente y el desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp”, con una población y muestra de 20 colaboradores, se realizó las encuestas, se concluye “en lo que corresponde al nivel de desempeño laboral en el área de cirugía del Hospital I Naylamp. El nivel de desempeño laboral presenta un nivel alto debido a que el 75% de los pacientes encuestados manifiestan estar de acuerdo en que el desempeño del personal del área de cirugía es bueno, el desempeño del área se logra por el trabajo en equipo y liderazgo de los trabajadores”.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera mejorará el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo?

1.4. Aspectos teóricos

Servicio al cliente

Kotler (2006). Especifica el servicio al cliente como el valor para implantar una relación a plazo largo. De esta manera demostrar a los clientes que la compañía tenemos responsabilidad con ellos y serán trascendentes, cada uno es más que solamente un cliente, sino que es alguien quien va adquirir el producto, tiene valores, el cual se merece aprecio y respeto. Las necesidades son resueltas con medidas y acciones de la compañía,

La fidelización de los clientes hace que la empresa pueda retenerlos, y asegura al cliente a largo plazo de modo que perfecciona sus servicios. El cual debemos tener la consideración necesaria ya que son motivos de existencia de las empresas.

Principios del servicio al cliente

Pérez (2006). Muestra el servicio es trascendental permite ofrecer un valor extra con relación a la oferta que efectúe la competencia y que se considera las diferencias de la promoción y la oferta de una campaña.

Todas las compañías se orientan en perfeccionar su servicio al cliente, identifica las necesidades y expectativas pensando siempre que para darles un buen servicio al cliente primero hay que conocerlas, fortalecer la ideología que primero son nuestros clientes, por ello se plantean propuestas estrictas muy beneficio que dé cumplimiento a las normas y políticas.

Uno de estos principios básicos está enfocado al saber escuchar, tomar sus recomendaciones para mejorar el servicio, también asimismo tener en cuenta la base de datos con la que contamos y verificar cuantos de nuestros clientes están activos y cuál es la cantidad de ellos que desean nuestra prestación, estas medidas están direccionar para perfeccionar las estrategias de servicio.

Servicio al cliente, productos y servicios

Paz (2005) El servicio se tienen en cuenta su beneficio, la forma de brindar el trato y otras tácticas que ayuden a implementar y mejorar, es parte de la empresa precisar y enfocarse en los ajustes de la alta calidad del producto a vender por es considerable contar con los registros de

los estándares de calidad y así convencer al cliente que muy aparte de brindar una buena atención también se cuenta con los mejores productos.

En este mercado competitivo y globalizado en las decisiones que se van tomando frecuentemente se muestra ciertas sugerencias visibles el cual nos alcanzan el equipo de vendedores, que muchos de los clientes dejan en el buzón de sugerencias alternativas de ayuda y como les gustaría nuestro proceso, por ende tomamos estas como estrategia en mejora de la gestión empresarial de tal modo nos esforzamos en dar lo mejor del servicio que se entienda una adecuada administración de los clientes, existe deficiencias que se tiene que ir corrigiendo de manera oportuna para no manchar la imagen de la institucionalidad y contar con buenas referencias por parte de los consumidores activos también pensar en atraer nuevos compradores para ir asegurando el crecimiento de la cartera.

Servicio al cliente en el siglo XXI

Londoño (2006). En el pasado los negocios o corporaciones dedicadas a las producción de bienes y servicios no se tomaba en cuenta dichas acciones tal vez era algo sin importancia por la minoría de competencia de aquellos tiempos, tanto en las organizaciones de servicio, manufactureras o de otras líneas o rubros operaban en su propia filosofía que las personas compran por su misma necesidad, esto ha cambiado evolutivamente la aparición de la competencia ha hecho que se implemente estrategias que cooperen con desarrollo empresarial, nuevas acciones que hicieron ver que el cliente es la razón de ser y la vida en los negocios, sin ellos no se logra el movimiento esperado, también parte de esos cambios a influido mucho las competencia empresariales.

La calidad del servicio al cliente

Rey (2005). Para ofertar calidad de servicio al cliente contaremos con personal altamente preparado, capacitado y especializado en atención, los colaboradores que están vinculados y están en permanente contacto directo con nuestros compradores, cuidarse que los que llegan e ingresan a la tienda reciban un trato esperado, la amabilidad, la educación, la cortesía, para generar impresión instantánea lograr rápida captación, pensar en la calidad percibida.

Busca la perfección del producto o servicio, del mismo modo es la actitud que se relaciona con la satisfacción que espera a alcanzar esto se cumple con el intercambio del ofrecimiento de un producto de calidad interrelacionado con un experto en la persona que lo va atender en ventas.

Dimensiones del servicio al cliente

Parasuraman (1993). Servicio al cliente toma las siguientes dimensiones:

La accesibilidad: Es tener un sin número de facilidades para que el cliente pueda obtener nuestro producto, que nuestra fuerza de ventas es conectada al cliente, tener telemercaderistas preparados y dar señales o respuestas de soluciones, poseer estratégicamente puntos de ventas en muchos lugares estar al alcance de nuestros compradores.

Comunicación: condiciones adscritas fácil de comprender comprobantes de pagos, guías de remisión, fechas y periodo en las entregas de las mercaderías, son soporte de informaciones básicas en las exigencias del cliente.

Capacidad del personal: el conocimiento del producto o servicio, tenga información sobre las garantías, atributos, beneficios entre otros.

Cortesía y la amabilidad: que posee el perfil de las exigencias de la empresa sea cordial, educado habilidades que sumen.

Credibilidad: Trabajadores que se puedan confiar, que realmente cooperen en la ayuda a los consumidores.

Importancia de servicio al cliente

Chacon (2012). Del momento que el comprador ingrese a la tienda necesita ser atendido o deben atenderlo como si este fuera un importantísimo invitado y que llega a tu domicilio por ello debes prestarle la mayor atención, pensando en que dirá de ti cuando se marche, es una de las formas de dar referencias de atención. Siempre buscan satisfacción en todo momento.

Ofrecer un buen trato es el mejor valor agrado que el personal de la organización está obligado a brindar tanto a sus clientes internos como externos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo – 2018.

1.5.2. Objetivo específico

Analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo – 2018.

Identificar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo – 2018.

1.6. Justificación

Bernal (2010) afirma en los estudios está enfocada en la búsqueda de alternativas de la solución por lo cual, es importante argumentar los motivos, sustentar las razones buscar el propósito que se ajustan a un estudio, el cual se determina su magnitud o extensión para conocer su viabilidad del presente.

Teórica

Parasuraman (1993) el autor refiere en el aspecto teórico de la variable el servicio al cliente quien presenta sus (05) dimensiones; que esta investigación va a servir para futuras investigaciones de aportar al conocimiento existente, además como instrumento de aporte para plantear mejora en el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.

Social

En cuanto lo social se beneficiará el trabajador, la clientela y por consiguiente la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo, dado que se va a mejorar los medios y la manera de cómo generar relaciones duraderas con nuestros clientes, debido a que se elaborará estrategias de servicio al cliente la cual permitirá un servicio de alta calidad, atendiendo las necesidades y expectativas que requiere.

Metodológica

La investigación es cuantitativa - descriptiva porque se identificará y se analizará el estudio de variable del servicio al cliente, la cual permitirá diagnosticar el servicio al cliente en la empresa, además se recogerá información concreta en la variable de estudio aplicada a través de la encuesta a los 169 clientes, la información recogida será validada y procesada estadísticamente, en el sistema SPSS.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Investigación cuantitativa descriptiva

Hernandez, Fernandez y Baptista (2010). Es la que analiza diversos elementos que pueda ser medidos y cuantificados, toma la información se obtiene a base de población y muestra, en tal sentido se hace levantamiento de información de campo, se realiza la operacionalización, análisis e interpretación.

Diseño de la investigación

No experimental - La variable en estudio servicio al cliente, no serán manipuladas, serán cuidadosamente observadas sus fenómenos del mismo modo su contexto natural y después analizarlas detalladamente. Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Para realizar la presente se considero una población de 300 clientes de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l Chiclayo.

2.2.2. Muestra

De acuerdo al resultado de la población se toman 169 clientes de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l Chiclayo.

Donde:

n: Muestra

N: Población

ME= Margen de error 0.05

Z= Nivel de confianza 1,95

Reemplazando:

$$n = \frac{300 \times 1,95^2 \times 0,5 \times 0,5}{[0,05^2(300 - 1)] + 1,95^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = 169 \text{ clientes.}$$

2.3. Variables

Servicio al cliente: Parasuraman (2013). Es el conjunto o múltiples actividades que están interrelacionadas y que ofrece la empresa con la finalidad que los clientes obtenga el producto en el momento adecuado y lugar indicado y se asegure un uso perfecto del mismo. Se trata de una estrategia de mercadeo que es muy útil en una organización.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

<i>OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE</i>					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica	Unidades
Servicio al cliente	Accesibilidad	Infraestructura, funciones	¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo posee instalación segura y moderna? ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l., Chiclayo, poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en el servicio al cliente?	Encuesta y el cuestionario	a) Totalmente de acuerdo
		Tecnología, responsabilidades	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo, cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio? ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l.,Chiclayo son responsables en la entrega de sus producto?		b) De acuerdo
	Comunicación	Valores	¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e?i.r.l Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos? ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?		c) Indiferente
	Capacidad del personal	Talento	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l., Chiclayo conocen el producto que ofrecen? ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?		d) Desacuerdo
	Cortesía y amabilidad	Tiempo e identificación	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes? ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores hacia los clientes que acuden de la empresa?		
	Credibilidad	Gratitud	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes? ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l. Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?		e) Totalmente en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Encuesta: Stanton (2015) menciona que es una herramienta de recopilación de información de trabajo en campo se utilizará en las investigaciones, el cual esta práctica facilitará a construir un acercamiento con los elementos de información de los cuestionarios previamente propuestos.” Este estudio será aplicado a los 169 clientes de la empresa en estudio” se ha elaborado interrogantes para poder diagnosticar la variable que se estudia.

Instrumento

Bernal (2010). afirma que el cuestionario contiene es un conjunto de preguntas ya sea abiertas o cerradas de manera que se tiene que resolver por el encuestado de esta manera poder recoger datos importantes, su objetivo del mismo es llegar a cumplir el proyecto de la investigación.

El instrumento de estudio es el cuestionario ya que se utilizó con éxito en el presente estudio; ya que la finalidad de ello fue la obtención de información de cada variable de estudio y que constituye la base del problema.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,726	169

Fuente: Tabulación al 100% de la muestra

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 3

¿Considera Usted que la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo, posee instalación segura y moderna?

		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Totalmente en desacuerdo	114	67.45
o	En desacuerdo		
	Indiferente	25	14.80
	De acuerdo	30	17.75
	Totalmente de acuerdo		
	Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

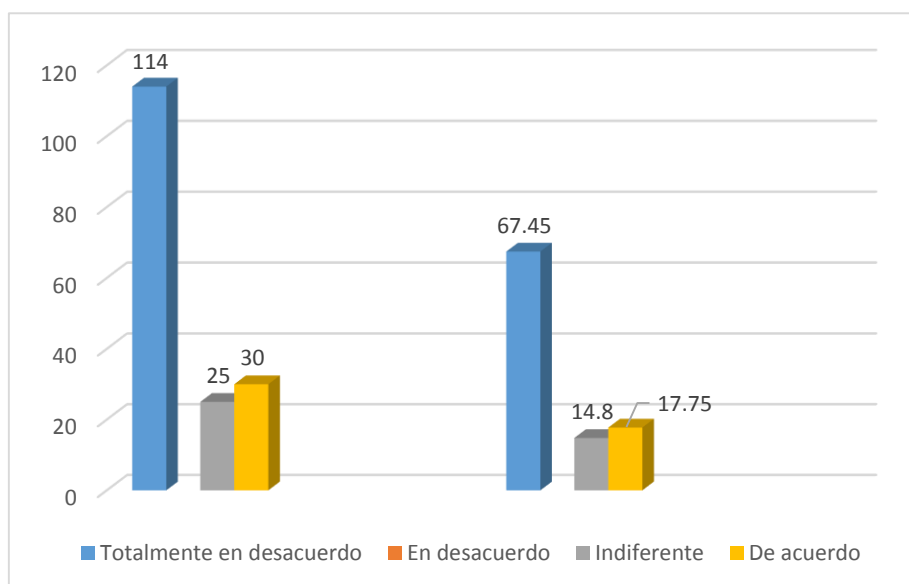


Figura 1 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante *¿Considera Usted que la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l Chiclayo posee instalación segura y moderna?*, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 17.75% manifestaron estar de Acuerdo, frente a esto se debe mejorar las instalaciones de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en el servicio al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	114	67.45
	En desacuerdo		
	Indiferente	25	14.80
	De acuerdo	30	17.75
	Totalmente de acuerdo		
	Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

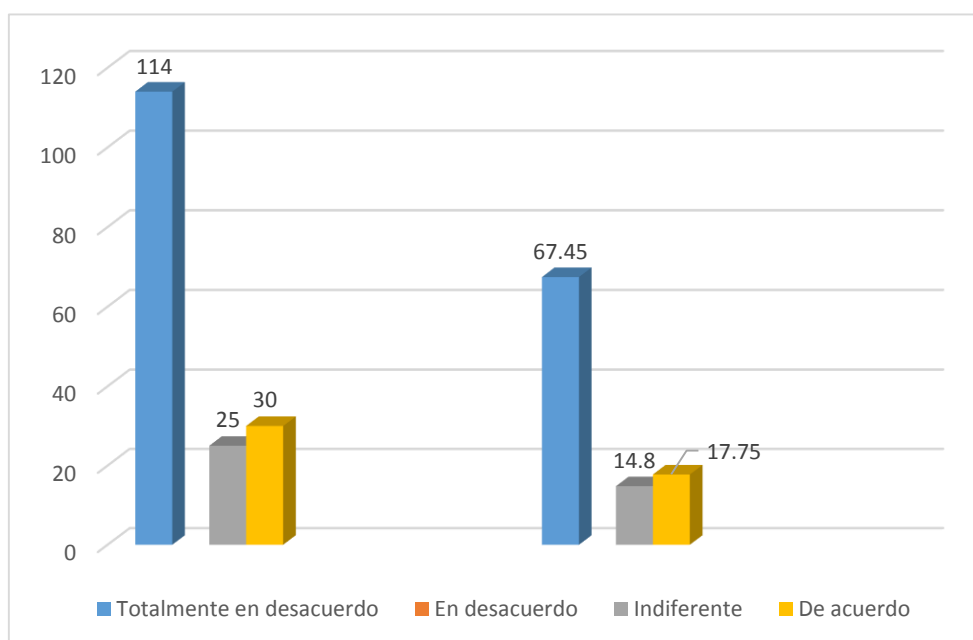


Figura 2 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante en mención, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.8 % manifestaron ser Indiferentes, esto muestra que los colaboradores no poseen funciones que deben realizar dentro de su institución, fomentando una debilidad para ellos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

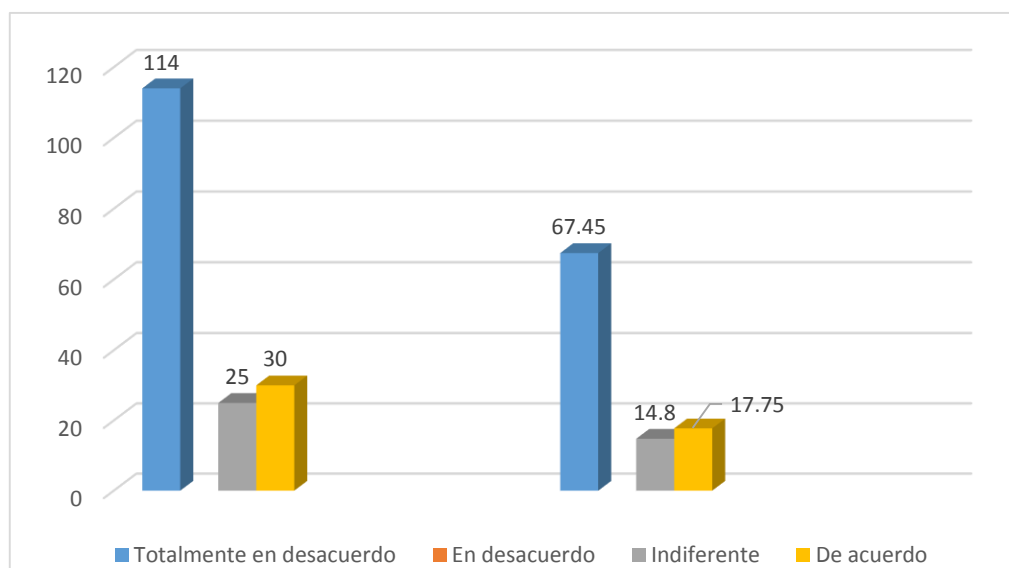


Figura 3 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante *¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?*, un 67.45% refieren totalmente en desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto muestra que la empresa no está equipada a la modernidad para que sus empleados puedan sentirse a gusto brindando un servicio de calidad, es por ello que se deben tomar medidas correctivas frente a esa debilidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo son responsables en la entrega de sus productos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

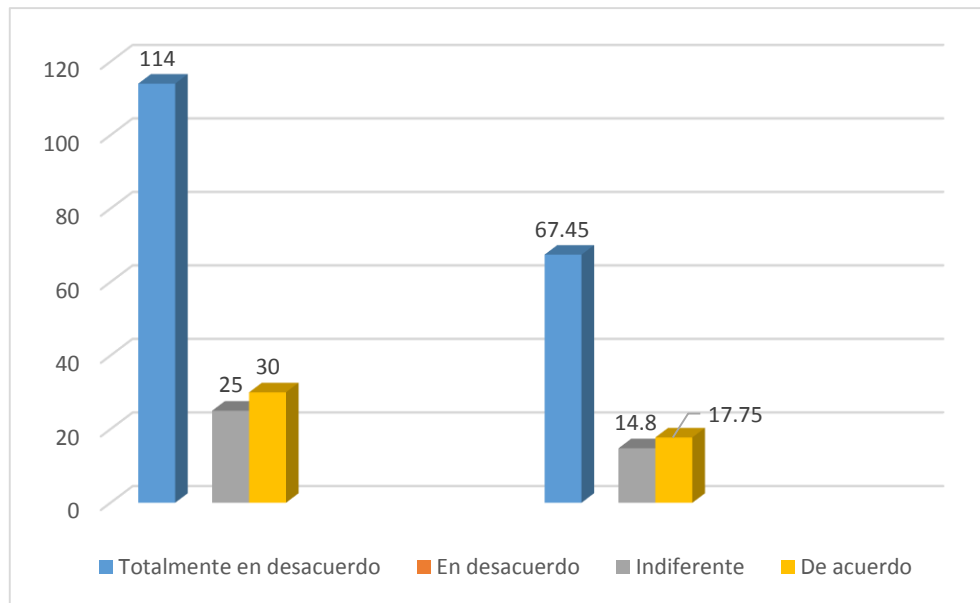


Figura 4 Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo son responsables en la entrega de sus productos?, un 67.45% manifestaron estar totalmente en desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que existe una gran Debilidad referentes a las actividades y que el trabajador debe asumir.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

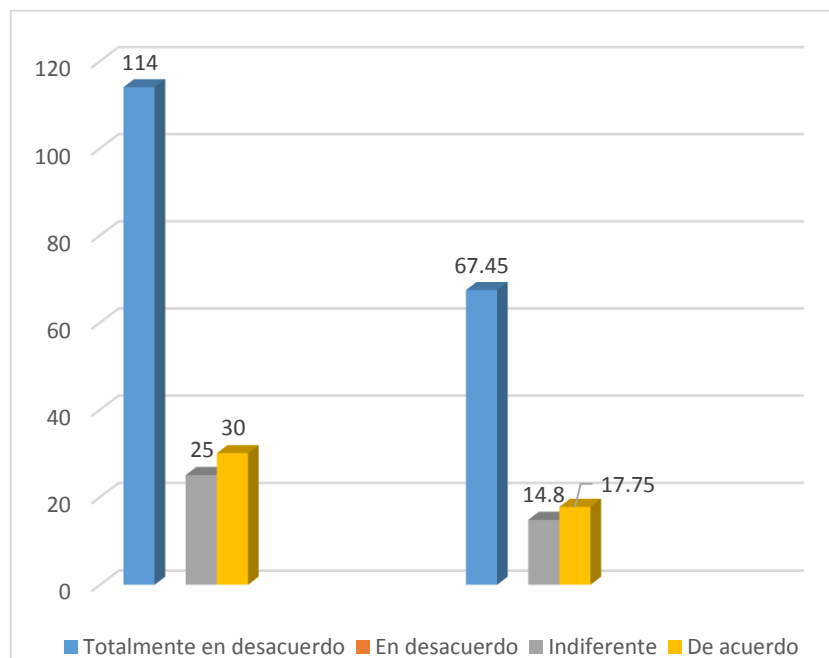


Figura 5 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.r.r.l., Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que no existe honestidad.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo		
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo	114	67.45
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

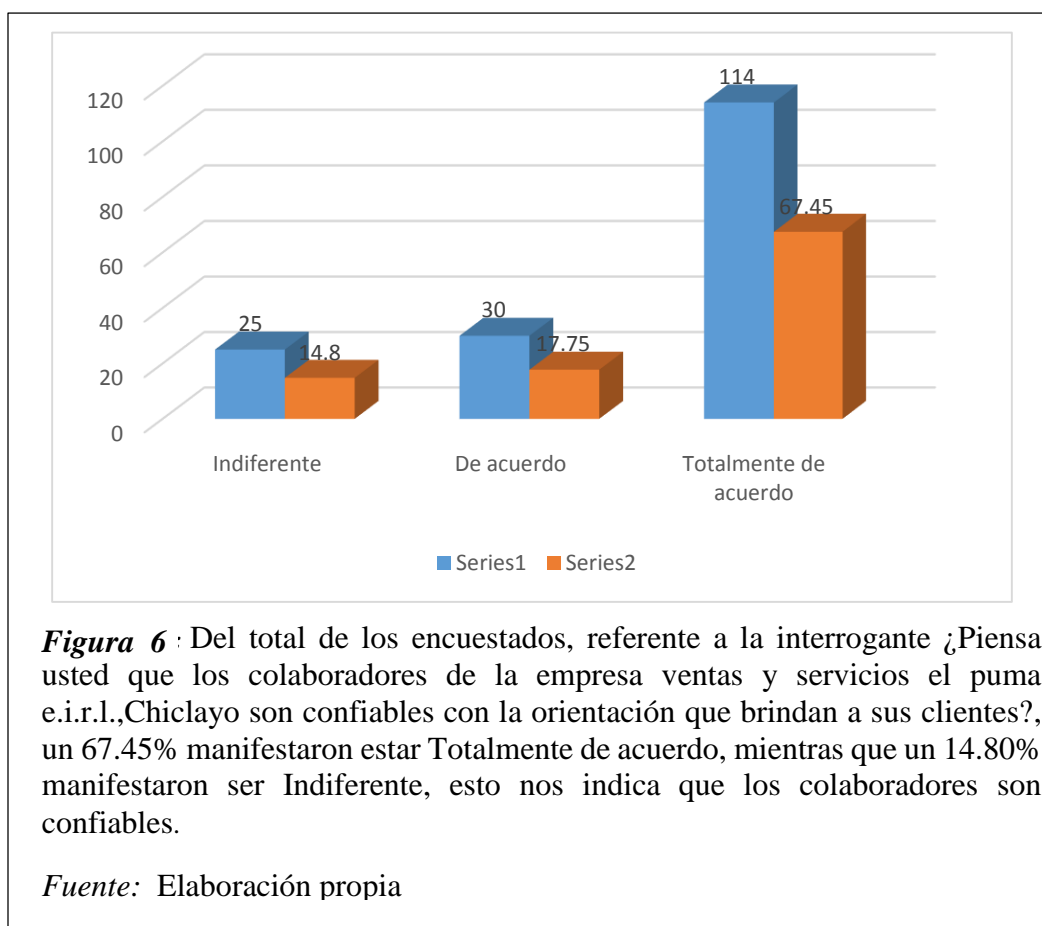


Figura 6 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l.,Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente de acuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores son confiables.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo conocen el producto que ofrecen?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

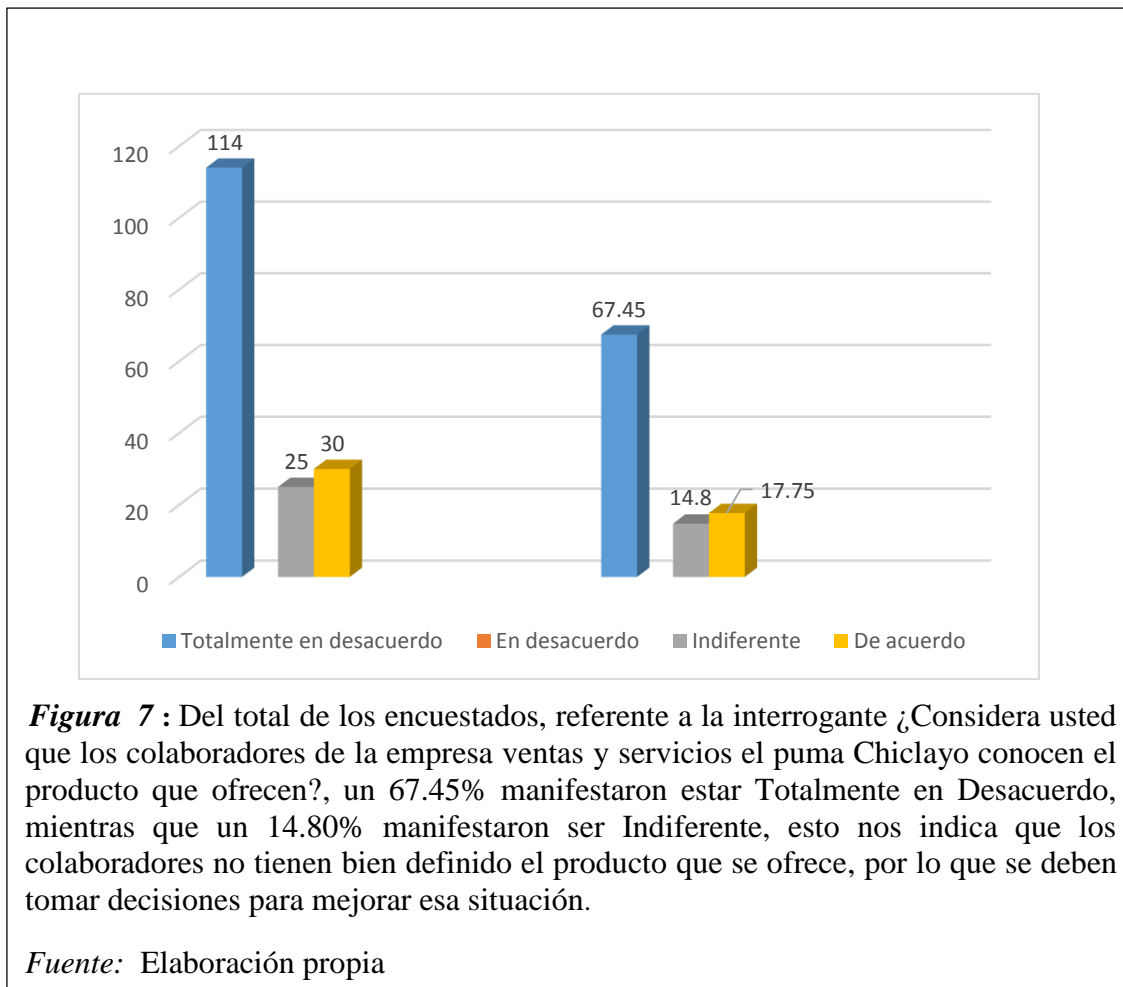


Figura 7: Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo conocen el producto que ofrecen?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores no tienen bien definido el producto que se ofrece, por lo que se deben tomar decisiones para mejorar esa situación.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

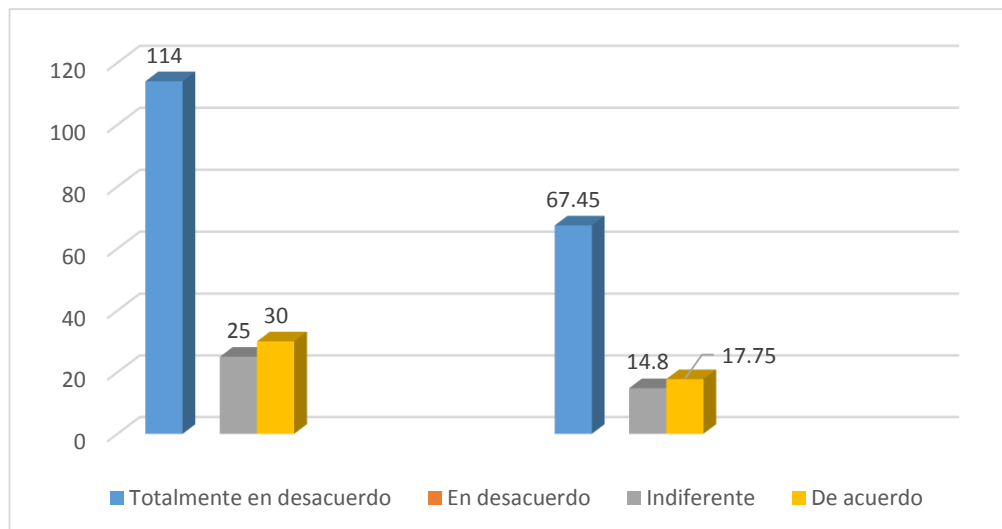


Figura 8 : De Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que existe retrasó en la entrega del producto.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

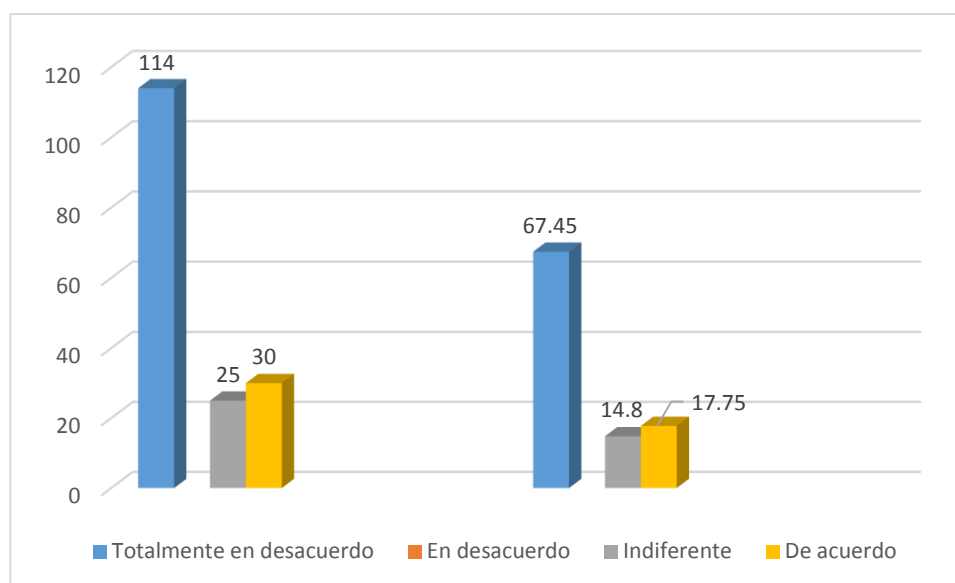


Figura 9 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores no contribuyen en solucionar los problemas.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden a la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

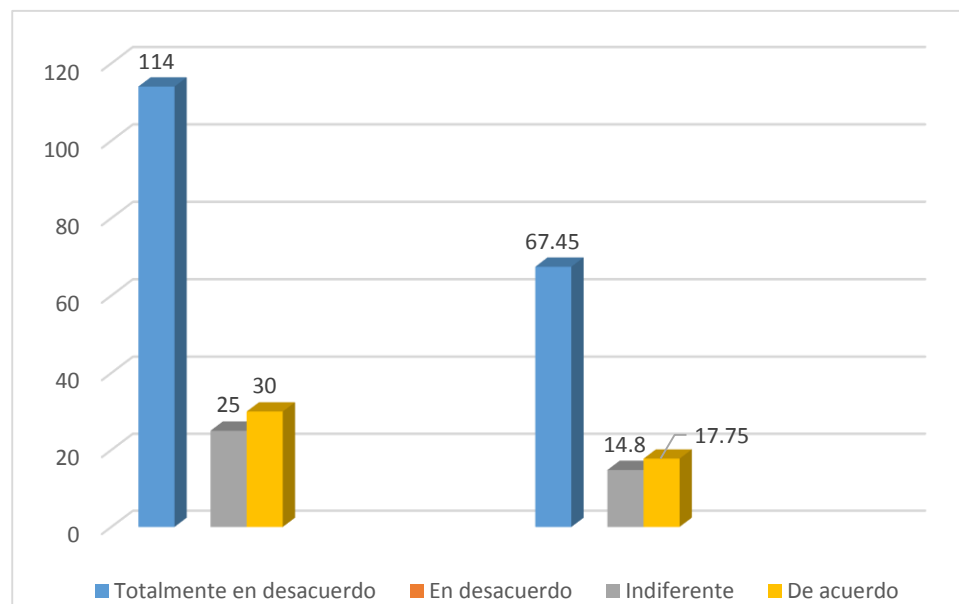


Figura 10 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa? , un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores no tienen una adecuada comunicación con los clientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo, son cordiales y amables frente a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

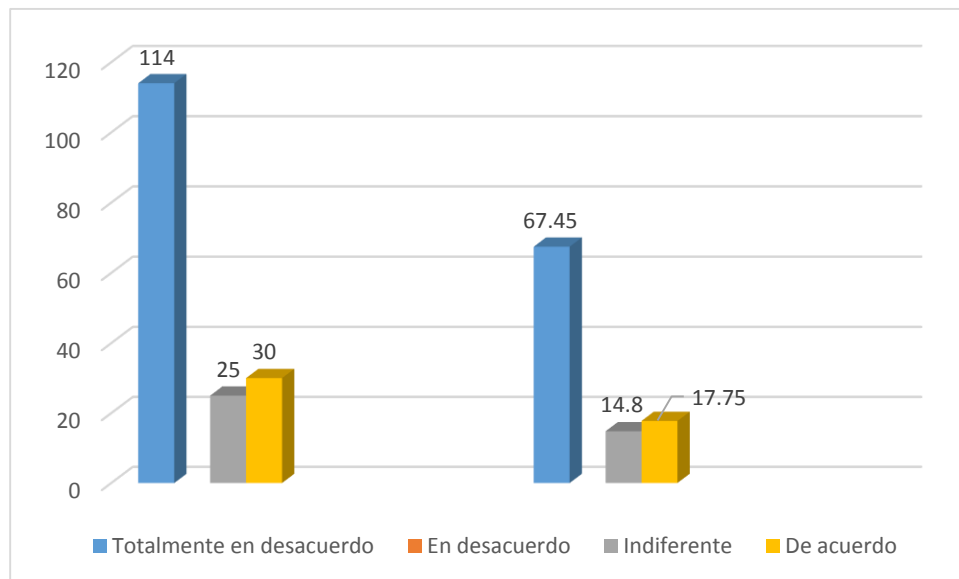


Figura 11 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores no tienen el perfil adecuado para la atención a los clientes.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente en desacuerdo	114	67.45
En desacuerdo		
Indiferente	25	14.80
De acuerdo	30	17.75
Totalmente de acuerdo		
Total	169	100,0

Fuente: Elaboración propia

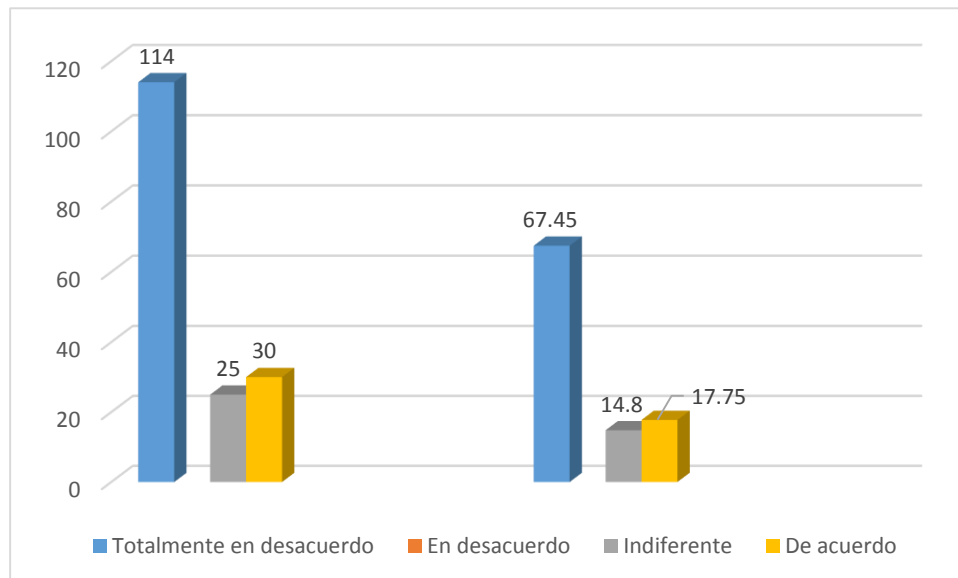


Figura 12 : Del total de los encuestados, referente a la interrogante ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?, un 67.45% manifestaron estar Totalmente en Desacuerdo, mientras que un 14.80% manifestaron ser Indiferente, esto nos indica que los colaboradores no están realizando su trabajo adecuado, por ello se deben tomar medidas correctivas de capacitaciones al personal.

Fuente: Elaboración propia

IV. DISCUSIÓN

Al analizar los diferentes Items de la variable servicio al cliente ¿Considera Usted que la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo posee instalación segura y moderna? el porcentaje (67.45%) manifestaron estar totalmente en desacuerdo, con (14.8%) están indiferente; referente a si ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente? (67.45%) manifestaron totalmente desacuerdo, con (14.8%) se muestra indiferente; de acuerdo al resultado en si ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio? el porcentaje (67.45%) refieren estar totalmente desacuerdo, con (14.8%) muestran indiferente; en si,¿ cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l.,Chiclayo son responsables en la entrega de sus productos? El porcentaje (67.45%) refieren estar totalmente desacuerdo, con (14.85%) muestran indiferente.

Considerando el análisis de los diferentes en ¿piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?, (67.45%) estuvo totalmente en desacuerdo, con el porcentaje (14.8%) mencionan estar indiferente; del mismo modo en si, ¿piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l.,Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes? (67.45%) estuvo totalmente de acuerdo, con (14.8%) están indiferente.

De acuerdo a la referente en, ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo conocen el producto que ofrecen? (67.45%) mencionan totalmente desacuerdo, con (14.8%) indicaron indiferente; con referente si ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes? el (67.45%) mencionan totalmente desacuerdo y con (14.8%) refieren indiferente.

Prosiguiendo con el análisis de la variable en el estudio referente a si ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores hacia los clientes que acuden de la empresa? el (67.45%) mencionan estar totalmente en desacuerdo, con (14.8%) muestran indiferente; en la interrogante ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l. Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes? el porcentaje

(67.45%) están totalmente en desacuerdo, con menor porcentaje (14.8%) mencionan indiferente y finalmente si ¿considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma e.i.r.l., Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido? el (67.45%) mencionan totalmente desacuerdo, con menos porcentaje (14.8 %) mencionan indiferente.

Los resultados del análisis en su totalidad de Items se muestran en la figura estadística que en la empresa según el estudio aborda con mayor porcentaje (45.27%) mencionan que en la empresa ventas y servicios el puma en servicio al cliente es malo, y con menor porcentaje (14.79%) mencionan que la atención es regular.

En la investigación realizada por Castro (2015) titulada “calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil período 2010-2014”, tuvo como objetivo “analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el período 2010-2014”, con una población y muestra de 955.789 clientes llegando a concluir que los servicios de atención al cliente es muy bueno, por ello se menciona que se debe seguir fortalecimiento y potenciando ese sector bancario. Ya que los resultados similares a la presente investigación en cuanto al servicio al cliente, ya que también en la investigación realizada es buena la relación de atención a los clientes en la empresa.

En la investigación realizada por Heredia (2014) titulada “calidad del servicio al cliente de las socias de oriflame y su influencia en la valoración de su imagen de marca de los clientes de la ciudad de Chiclayo en el año 2014”, su objetivo fue “determinar la influencia de la calidad de servicio que brindan las socias de ORIFLAME a sus clientes en la valoración de su imagen de marca en la ciudad de Chiclayo”, con una población y muestra de 7,492 personas, aplicándose la encuesta, concluyendo que la mayor parte de los encuestados indican estar de acuerdos ya los resultados similares a la presente investigación en cuanto al servicio al cliente, ya que también en la investigación realizada es buena la relación de atención a los clientes en la empresa.

V. CONCLUSIONES

Se pudo diagnosticar a través del análisis de los diversos indicadores de items, el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma es mala, esto indica que sus colaboradores no están completamente comprometidos con su trabajo y no tienen iniciativa de mejorar el servicio que brinda.

Se pudo analizar a través de los diversos indicadores de items, según el servicio que se ofrece en la empresa ventas y servicios el puma, sus colaboradores no ofrecen la satisfacción que el cliente desea, no aportan para corregir estas debilidades que posee la empresa.

Se pudo identificar en su mayoría de los clientes encuestados tienden a opinar de forma negativa sobre la atención que se ofrecen en la venta de los productos por parte de la empresa Ventas Y Servicios El Puma.

VI. RECOMENDACIONES

En el presente estudio se recomienda a la empresa ventas y servicios el puma, se debe mejorar constantemente el servicio al cliente con el fin de lograr la satisfacción de los mismos; y enfocarse a su fidelización brindándoles un buen trato, ser amable, cortez, y todas habilidades que debe poseer el trabajador para tener una relación duradera.

Los clientes de la empresa ventas y servicios El Puma e.i.r.l., no tienen buenas expectativas sobre el servicio al cliente, por ello se recomienda que el personal debe ser capacitado en el servicio al cliente esto permitirá mejorar su servicio, de esta forma capta nuevos y potenciales clientes.

Se debe identificar constantemente en servicio al cliente dando seguimiento y supervisión a los trabajadores de la empresa, con la finalidad de evitar las falencias que tiene la empresa en el área que está expuesta en la atención a los clientes.

VII. REFERENCIAS

- Alalu, C. (2016). *Clima Organizacional. Santiago*. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/862-el-impacto-de-un-buen-clima-laboral> el día 02 de mayo del 2018
- Arias, D. (2014). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>. 02 de mayo 2018.
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014, su objetivo es Evaluar la calidad del servicio de atención a usuarios de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Loreto*. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3744>. 02 de mayo 2018.
- Bernal, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 2da edición. Prentice Hall. Recuperado de <file:///C:/Users/Administ/Downloads/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf> 05 de mayo 2018.
- Berry, N, Bennet, I y Brown. S (2003). *Administración de Personal* Recuperado de http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf. 02 de mayo.
- Castro, J. (2015). *“Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout, estudio realizado con colaboradores del área administrativa de una empresa de producción de Quetzaltenango*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Castro-Leyvi.pdf> 04 de mayo.
- Chacón, M. (2012). *Elementos de admistración. McGrau Hill Interamericana* (5° edición ed.). México.
- Chacón, M. (2015). *Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones cem, ubicada en Chiquimula, Chiquimula*. Recuperado de

- <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf> 04 de mayo 2018.
- Duncan, E. (2015). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: trillas. Recuperado de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=13&sid=d77eac12-3ddf-41eb-bed4-da4dc5c9f377%40sessionmgr4006> 04 de mayo 2018.
- Gutiérrez, K. (2015). *Evaluación del Clima Organizacional* México: Limas. <https://peru21.pe/opinion/consulta-1-120220>
- Hernández, F (2016). *Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital* Naylamp – Chiclayo.
- Heredia, T. (2016). *Calidad del servicio de las socias de oriflame y su influencia en la valoración de su imagen de marca de los clientes de la ciudad de Chiclayo*.
- Kotler, P. (2006). *Fundamentos de mercadotecnia*, 2 da edición. Prentice Hall
- Londoño, C. (2006). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. En busca del santo grial. España: Fundación confemental.
- Luque, C. (2015). *El estudio la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal del área de logística en el instituto nacional penitenciario de la oficina regional sur Arequipa*.
- Martínez, F. (2015). *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas, su objetivo es 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*
- Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993). *Atención al cliente*.
- Paz, B. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio al cliente*. España: Ideas propias.
- Pérez, J. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias.
- Pinto, I. (2015). *Propuesta estratégica para el fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café s.a. (cafesa)*. Recuperado de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/27895> 04 de mayo 2018.

Rey, C. (2005). *La naturaleza y orígenes del clima organizacional*. Nueva empresa. Recuperado de.

http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/ClimaOrg_GangaPinonesSaavedra 04 de mayo 2018.

Rodríguez, R. (2016). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. Lex Nova. Recuperado de.

<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf> 04 de mayo 2018.

Stanton, Etzael, & Wilker (2013). *Atención al cliente*. McGraw-Hill.

Vela, E. (2015). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas claro tottus - mall, de la ciudad de Trujillo 2014, su objetivo es Establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus – Trujillo*.

VIII. ANEXOS

ENCUESTA:

SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018

La finalidad de la siguiente encuesta es diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.

Instrucciones: A continuación, hay serie de preguntas en las que deberá exponer su respuesta marcando con una “X”, en cada casillero indicando su respuesta: Totalmente en desacuerdo (TD), En Desacuerdo (D), Indiferente (I), De acuerdo (D), Totalmente de acuerdo (TA).

Encuesta para los grupos de interés

		T.A	A	I	D	T.D
1	¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo posee instalación segura y moderna?	5	4	3	2	1
2	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?	5	4	3	2	1
3	¿Cree usted colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?	5	4	3	2	1
4	¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son responsables en la entrega de sus producto?	5	4	3	2	1
5	¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?	5	4	3	2	1

6	¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?	5	4	3	2	1
7	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo conocen el producto que ofrecen?	5	4	3	2	1
8	¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?	5	4	3	2	1
9	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?	5	4	3	2	1
10	¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?	5	4	3	2	1
11	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes?	5	4	3	2	1
12	¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?	5	4	3	2	1

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JANET CONSTANTINO B.
	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	Docente / Consultor Empresarial
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CESIA ARACELI SANCHEZ SUAREZ	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
	ESPECÍFICOS a) Analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018. b) Evaluar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
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		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 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.	

<p>1. ¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo posee instalación segura y moderna?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son responsables en la entrega de sus producto?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo conocen el producto que ofrecen?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>10. ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>11. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>12. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES.	
3. OBSERVACIONES	


JUEZ - EXPERTO
16807224

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

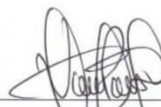
NOMBRE DEL JUEZ		Veronica farzilo Palacios J.
	PROFESIÓN	Psic. Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	6 años
	CARGO	JEFE Del area de Marketing-
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	CESIA ARACELI SANCHEZ SUAREZ	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
	ESPECÍFICOS a) Analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018. b) Evaluar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
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		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 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.	

<p>1. ¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo posee instalación segura y moderna?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son responsables en la entrega de sus producto?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo conocen el producto que ofrecen?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES.	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Dni 42559101.

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Núñez Gayoso Eduardo
	PROFESIÓN	Lic: Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	9 años
	CARGO	Docente
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018		
DATOS DE LOS TESISTAS		
NOMBRES	CESIA ARACELI SANCHEZ SUAREZ	
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
	ESPECÍFICOS a) Analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018. b) Evaluar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.	
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		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 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.	

<p>1. ¿Considera Usted que de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo posee instalación segura y moderna?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma, Chiclayo poseen profesionalismo al desarrollar sus actividades en servicios al cliente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Cree usted colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo cuenta con los equipos adecuados para brindar un buen servicio?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cree usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son responsables en la entrega de sus producto?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>5. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo al momento de ofrecer sus productos son honestos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Piensa usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo son confiables con la orientación que brindan a sus clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo conocen el producto que ofrecen?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree usted que los servicios que brinda la empresa cumplen el tiempo de espera pactado con los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma Chiclayo, disponen a ayudar en la solución de problemas que presentan los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cree usted que existe una buena comunicación por parte de los trabajadores, hacia a los clientes que acuden de la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo son cordiales y amables frente a los clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa ventas y servicios el puma posee Chiclayo realizan su servicio en el tiempo establecido?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>12</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES.	
3. OBSERVACIONES	

3 Niz Gopoz

JUEZ - EXPERTO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Objetivos General	Problema General	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p>Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>a). Analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018</p> <p>b). Identificar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018.</p> <p>c). Determinar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E.I.R.L Chiclayo – 2018</p> <p style="text-align: center;">Alcance</p> <p>Investigación tiene un enfoque cuantitativo del tipo no experimental, con alcance descriptivo</p>	<p>¿Cómo Diagnosticar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E?I.R.L Chiclayo – 2018.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>¿Cómo analizar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E? I.R.L Chiclayo – 2018?</p> <p>¿De qué manera Identificar el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E? I.R.L Chiclayo – 2018?</p> <p>¿Como perciben el servicio al cliente en la empresa ventas y servicios el puma E? I.R.L Chiclayo – 2018?</p> <p style="text-align: center;">Diseño</p> <p>Descriptivo propositivo</p> <p style="text-align: center;">M → O</p> <p>M: Muestra O: observación</p>	Servicio al cliente	<p>Accesibilidad</p> <p>Comunicación</p> <p>Capacidad del personal</p> <p>Cortesía y amabilidad</p> <p>Credibilidad</p>	<p>Infraestructura, funciones</p> <p>Tecnología, responsabilidades</p> <p>Valores</p> <p>Talento</p> <p>Tiempo e identificación</p> <p>Gratitud</p>

Fuente. Elaboración propia

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Sánchez Suarez Cesia Araceli

Apellidos y nombres

70156475 2161802926 Presencial Past

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

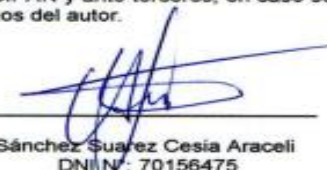
DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L
CHICLAYO – 2018
La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en Administration
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 determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Sánchez Suarez Cesia Araceli
DNI N°: 70156475



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 de noviembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


El suscrito:
SANCHEZ SUAREZ CESIA ARACELI con DNI 70156475

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de bachiller, 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 Nº 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	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
SANCHEZ SUAREZ CESIA ARACELI	70156475	

Carta de autorización de la empresa

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

Señor (a):

CESIA ARACELI SANCHEZ SUAREZ

Por el presente documento se le autoriza a levantar la información necesaria en la empresa Ventas y Servicios el Puma E.I.R.L- Chiclayo, a fin de culminar con su trabajo de investigación titulada: **"SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018"**.

A si mismo puede acudir a la áreas necesarias para solicitar la información que requiera por lo que estamos dispuesto a servirle.

Deseando muchos éxitos en su investigación y confiando que de la misma resulte un aporte valioso a la gestión de esta empresa, quedo con usted.

Atentamente,

Chiclayo, noviembre 2018



Milciades Villalobos Gonzales
Gerente

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Mg. Chapoñan Ramírez Edgard**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0152 – FACEM-USS, 2020 del (los) estudiantes (s), **Sánchez Suarez Cesia Araceli**, Titulada “SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO - 2018

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22 %** 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.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Pimentel, 06 de marzo del 2020

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0139-FACEM-USS-2020**

Chiclayo, 03 de marzo de 2020

VISTO:

El oficio N° 0155-2020/FACEM-DA-USS de fecha 28 de febrero de 2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveydo de la Decana de la FACEM de fecha 03/03/2020, sobre aprobación del trabajos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR en vías de regularización, los trabajos de investigación de los egresados de la Escuela Profesional de Administración, según cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaría Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0139-FACEM-USS-2020**

N°	AUTOR	TITULO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LINEA DE INVESTIGACION
1	MENDOZA MERA MIRIAN LISBETH	MARKETING DE REDES SOCIALES EN UN INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE LA CIUDAD DE CHICLAYO EN EL 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	SUCLUPE SANTISTEBAN LUCERITO DEL PILAR	FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN STANDS DE ESTÉTICA DE UNA GALERÍA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	SÁNCHEZ CHÁVEZ CESAR WILLY	ANÁLISIS DE LOS INCENTIVOS LABORALES EN LA EMPRESA DE CONFECCIONES "SÁNCHEZ" DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	SÁNCHEZ SUAREZ CESIA ARACELI	SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO - 2018	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	GUEVARA SAMILLAN CARMIN HELEN	EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y SU IMPORTANCIA EN LAS REDES SOCIALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2018	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	RODAS VÁSQUEZ WILBERT	PLAN ESTRATÉGICO PARA INCREMENTAR LAS EXPORTACIONES DE KING KONG DE LA EMPRESA MBN KIN KONG LAMBAYEQUE S.R.L., 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA VENTAS Y SERVICIOS EL PUMA E.I.R.L CHICLAYO – 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%

9	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
10	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	1%
11	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
12	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
13	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
14	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1%
15	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
16	issuu.com Fuente de Internet	<1%
17	Submitted to Carlos Albizu University Trabajo del estudiante	<1%
18	oa.upm.es Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Esumer Institucion Universitaria Trabajo del estudiante	<1%

20	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.nafin.com Fuente de Internet	<1 %
22	durandcomunicaciones.blogspot.mx Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Instituto Europeo de Posgrado Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Consorcio CIXUG Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Mahidol University Trabajo del estudiante	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Aplicando encuesta a colaboradores:



Figura 10: Aplicando encuesta a colaboradores

Fuente: Elaboración propia



Figura 10: Aplicando encuesta a colaboradores

Fuente: Elaboración propia