



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**EVALUACIÓN DE LAS TECNICAS DE ATENCION AL
CLIENTE Y PROPUESTA DE BENCHMARKING INTERNO
A LOS TRES LOCALES DE LA POLLERIA
“FOGON DORADO” DE LA CIUDAD DE TARAPOTO
SAN MARTIN - AÑO 2012.**

**Tesis que presenta la Bachiller:
MARIELA LISBETH OPORTO HUATUCO**

**Para obtener el Título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Lic. Adm. KARLA MARTELL ALFARO
Ms. Sc. ÁLBERTO SOTERO MONTERO**

TARAPOTO - PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos además de su infinita bondad y amor.

A mis padres José y Sofía, por su comprensión y ayuda en momentos difíciles. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, por todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia, empeño y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	162
	ADM-PI
	E1
N° DE LIBRO:	
FECHA:	22.02.13.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento a la Currículo de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración el presente Desarrollo de Tesis; "EVALUACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y PROPUESTA DEL BENCHMARKING INTERNO EN LOS TRES LOCALES DE LA POLLERÍA FOGÓN DORADO DE LA CUIDAD DE TARAPOTO – SAN MARTÍN PERÍODO 2011 – 2012 ”.

Es propicia la oportunidad para expresar a ustedes señores miembros del jurado, mi sincero agradecimiento, así como a todos los docentes de la facultad, por su orientación y apoyo en el desarrollo de esta tesis. Esperando que el esfuerzo y dedicación puesta en esta investigación colme sus expectativas, al mismo tiempo estaré gustosa de recibir sus críticas y sugerencias.

Por lo expresado en líneas precedentes, solicito se me considere en la sustentación del trabajo descrito, para la defensa de esta investigación, y así poder obtener el título de Licenciado en Administración

AGRADECIMIENTO

Profundo agradecimiento a todas las personas que permitieron el logro de mis objetivos entre ellos:

Ms. Sc. Alberto Sotero Montero y Lic. Karla Martell Alfaro por la Asesoría y la conducción brindada para la realización del presente Informe.

Al Propietario y a los Administradores de la Pollería Fogón Dorado por el apoyo incondicional durante el presente año.

A todos mis maestros que transmitieron sus conocimientos, consejos y orientaciones durante los años de mi formación humana y profesional en la Universidad César Vallejo.

ÍNDICE

Contenido	página
Dedicatoria	II
Presentación	III
Agradecimiento	IV
Índice	V
Declaración jurada de autenticidad	VII
Carta de aceptación	VIII
Resumen	IX
Abstrac	X
Introducción	XI
CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1. El problema	12
1.1.1. Selección del problema	12
1.1.2. Antecedentes del problema	15
1.1.3. Formulación del problema	17
1.1.4. Justificación	18
1.1.5. Limitaciones	19
1.2. Objetivos	20
1.2.1.1. General	20
1.2.1.2. Específicos	20
1.3. Hipótesis	21
1.4. Variables-indicadores	21
1.5. Diseño de la ejecución	22
1.5.1. Tipo de diseño	22
1.5.2. Población- muestra	23
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	25

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	27
2.1. Marco Teórico	27
2.2. Marco Conceptual	53
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	55
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	74
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1. Conclusiones	78
6.2. Recomendaciones	80
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	82
7.1 Bibliografía	
7.2 Web grafía	82
7.3 Anexos	84

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita Bachiller: Mariela Lisbeth Oporto Huatuco, con documento Nacional de Identidad N° 44777013, con domicilio habitual en el Jr. Miguel Grau 1129, en el Distrito Tarapoto, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales:

DECLARO BAJO JURAMENTO: Ser el autor de la presente investigación titulada **“Evaluación de las Técnicas de Atención al Cliente y Propuesta del Benchmarking Interno en los tres locales de la Pollería Fogón Dorado De La Ciudad De Tarapoto – San Martín período 2011-2012”**; las referencias y citas de otros autores han sido consignadas siguiendo la metodología establecida ya su vez no existe plagio en el desarrollo de la presente tesis.

Además, que la presente investigación no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente.

Tarapoto, Julio del 2012.

Mariela Lisbeth Oporto Huatuco

D.N.I. 44777013

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Pollería Fogón Dorado establecida en el distrito de Tarapoto, departamento de San Martín, durante el año 2012 con la participación de sus administradores, clientes y mozos. El propósito de la presente investigación consistió en Investigar las técnicas de atención al cliente y elaborar una propuesta de benchmarking interno de los tres locales de la pollería Fogón Dorado para la mejora del servicio.

Para lo cual se determinó, primero, el conocimiento del concepto del benchmarking interno y técnicas de Atención al cliente, luego se diseñaron instrumentos para medir de manera cualitativa y cuantitativa el nivel de aplicación de esta teoría, y finalmente se explicaron los resultados encontrados.

El estudio se sustentó en la teoría del benchmarking interno que es en la actualidad una de las herramientas modernas de la administración nos permite descubrir así las "mejores prácticas de la organización". Luego las estrategias detectadas son adaptadas y trasladadas a los sectores que puedan beneficiarse con ellas.

ABSTRACT

This research was conducted in the Pollería "Fogón Dorado" established in the district of Tarapoto, San Martín department, during 2012 the part of their managers, customers and waiters. The purpose of this research was to investigate the techniques of customer service and develop a proposal for internal benchmarking of the three local service improvement.

For which we determined, first, knowledge of internal benchmarking concept of Customer techniques, then instruments designed to me as sure qualitatively and quantitatively the level of application of this theory, and finally explained the results.

The study was based on the theory of internal benchmarking is now one of them modern tools of management and allows us to discover "best practices of the organization." Then the detected strategies are adapted and transferred to sector that can benefit from them.