



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN HILARIÓN AGENCIA MARJÁTEGUI  
2013.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MARÍA ISABEL LOAYZA HUAYHUALLA**

**ASESORA:**

**MG. YRMA NEYRA CARBAJAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

**JURADOS**



.....  
**DR. BERNARDO COJAL LOLI**  
**PRESIDENTE**



.....  
**DRA. TERESA GONZALES MONCADA**  
**SECRETARIA**



.....  
**MGI MARTHA AMES COCA**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

**Dedico esta tesis a mi hijo la inspiración de mi vida, a mi esposo, a toda mi familia quienes con su apoyo y cariño me fortalecieron y a la vez me compromete a seguir esforzándome día a día para lograr lo anhelado.**

## **AGRADECIMIENTO**

**Gracias Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento importante de mi formación.**

**Muchas gracias Universidad Cesar Vallejo, programa SUBE por darme la oportunidad de cumplir un sueño, a los profesores que me brindaron todos los conocimientos necesarios para terminar mi carrera profesional.**

**Gracias a mi familia, compañeros de aula mis amigos, por ser mi apoyo mi fuerza en todo momento, por compartir momentos agradables y difíciles lo cual me fortalece.**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Isabel, Loayza Huayhualla, con DNI N° 43515486, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 24 de Marzo de 2014

María Isabel, Loayza Huayhualla

## **PRESENTACIÓN**

**Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad de Atención y su relación con la Satisfacción de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Agencia Mariátegui 2013.”, con la finalidad de Identificar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Crédito San Hilarión Agencia Mariátegui 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.**

**Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.**

**María Isabel, Loayza Huayhualla**

## INDICE

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN:	15
1.1. Formulación del problema de investigación	36
1.1.1. General	36
1.1.2. Específicos	36
1.2. Hipótesis	36
1.2.1. General	36
1.2.2. Específicos	37
1.3. Objetivos	37
1.3.1. General	37
1.3.2. Específicos	
II. MARCO METODOLÓGICO	38
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de las variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de Estudios	41
2.5. Diseño de Investigación	41
2.6. Población Muestra y Muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	43
2.9. Aspectos Éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	106
V. CONCLUSIONES	109
VI. RECOMENDACIONES	111
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	114
VIII. ANEXOS	116
8.1. Matriz de consistencia	
8.2. Informe de opinión de expertos de instrumento de investigación	
8.3. Encuesta	

## INDICE DE GRAFICOS

### VIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH

Tabla 1: Análisis de fiabilidad variable 1 calidad de atención	44
Tabla 2: Análisis de fiabilidad variable 2 Satisfacción de los socios	45
Tabla 3: análisis de fiabilidad variable 01 y variable 02	45

### ESTADISTICA DE LAS ENCUESTAS POR VARIABLE

#### CALIDAD DE ATENCIÓN

Gráfica 1: Las instalaciones físicas de la oficina muestran el buen estado de la institución para la atención de los socios.	46
Gráfica 2: Las instalaciones físicas de la Cooperativa se encuentran permanentemente aseadas para la atención de los socios.	47
Gráfica 3: Las instalaciones físicas de la oficina son proporcionales o suficientes a la cantidad de socios que se atienden en la Agencia Mariátegui.	48
Gráfica 4: La oficina cuenta con los equipos tecnológicos suficientes para desempeñar su labor en la atención de los socios.	49
Gráfica 5: La oficina cuenta con equipos de última generación para priorizar labores en la atención de los socios.	50
Gráfica 6: El software "BESTHER" es proporcional a la cantidad de información que requiere la Cooperativa.	51
Gráfica 7: El personal de la oficina usa debidamente el uniforme de la institución	52
Gráfica 8: El personal de la oficina, guarda correspondencia con la tarea realizada.	53
Gráfica 9: En la oficina se cuenta con los medios de comunicación adecuadas	

<b>para el desempeño laboral óptimo.</b>	<b>54</b>
<b>Gráfica 10: En la oficina se cuenta con los medios de comunicación que permiten el desarrollo fluido de las labores diarias.</b>	<b>55</b>
<b>Gráfica 11: El personal de la oficina están prestos a ayudar a los socios.</b>	<b>56</b>
<b>Gráfica 12: El personal de la oficina realiza una atención rápida y oportuna a los socios.</b>	<b>57</b>
<b>Gráfica 13: El personal de la oficina responde a todas las consultas de los socios sin exclusivismo.</b>	<b>58</b>
<b>Gráfica 14: La atención en la capacidad de respuesta es con mayor calidez, tolerancia y empatía, cuando se atienden al adulto mayor y socios iletrados.</b>	<b>59</b>
<b>Gráfica 15: El personal de la oficina informa a los socios sobre los productos, servicios y eventos que realiza la cooperativa.</b>	<b>60</b>
<b>Gráfica 16: El personal de la oficina trasmite confianza a los socios en la atención diaria.</b>	<b>61</b>
<b>Gráfica 17: El personal de la oficina cuenta con información actualizada, respecto a los productos, servicios y eventos que brinda la cooperativa.</b>	<b>62</b>
<b>Gráfica 18: El personal de la oficina conoce su labor a desempeño para la eficiente Atención de calidad al socio.</b>	<b>63</b>
<b>Gráfica 19: El personal de la oficina tiene experiencia en la su labor que realiza para la atención de los socios.</b>	<b>64</b>
<b>Gráfica 20: El personal que labora en la oficina es amable con los socios sin discriminación alguna.</b>	<b>65</b>
<b>Gráfica 21: La oficina cumple con lo prometido a cada socio en relación a sus demandas y necesidades.</b>	<b>66</b>
<b>Gráfica 22: La atención a las demandas o requerimientos de los socios en la oficina</b>	

de la cooperativa es sin postergación.	67
Gráfica 23: El personal de la oficina cumple con los plazos establecidos en la atención de los socios.	68
Gráfica 24: El personal de la oficina personaliza su atención con los socios de la cooperativa.	69
Gráfica 25: El horario de atención es apropiado para los socios de la cooperativa.	70
Gráfica 26: El personal se preocupa por los intereses de los socios en la búsqueda de la satisfacción.	71
Gráfica 27: La atención del personal en la oficina entiende sus necesidades específicas y las prioriza en su atención.	72
<b>SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS</b>	
Gráfica 28: El personal de la oficina cumple con las promesas ofrecidas en su atención.	73
Gráfica 29: La oficina atiende rápidamente sus requerimientos.	74
Gráfica 30: La atención pronta es permanente en la oficina.	75
Gráfica 31: La información que le brinda la oficina de la cooperativa cubre sus expectativas.	76
Gráfica 32: La información recibida es adecuada y fácil de entender.	77
Gráfica 33: El personal se pone en su lugar cuando requiere una mayor atención.	78
Gráfica 34: El personal comprende sus necesidades específicas y las prioriza.	79
Gráfica 35: La oficina da solución a su problema o inquietud oportunamente.	80
Gráfica 36: La solución a sus problemas son atendidos sin discriminación ni recomendación.	81
Gráfica 37: El socio recibe solución oportuna respetándose la atención preferencial al adulto mayor, discapacitados y madres gestantes.	82

<b>Gráfica 38: Los resultados obtenidos están orientados a la solución de sus problemas.</b>	<b>83</b>
<b>Gráfica 39: En la oficina los resultados obtenidos son los esperados en la atención de reclamos.</b>	<b>84</b>
<b>Gráfica 40: Los reclamos son atendidos sin postergación, por lo tanto los socios estamos plenamente satisfechos.</b>	<b>85</b>
<b>Gráfica 41: La percepción del socio hacia la eficiencia del servicio es significativa.</b>	<b>86</b>
<b>Gráfica 42: Los socios reconocen que la atención es óptima y de calidad.</b>	<b>87</b>
<b>Gráfica 43: Las actitudes de los colaboradores de la oficina generan aceptación en el servicio.</b>	<b>88</b>
<b>Gráfica 44: El comportamiento de los colaboradores es idóneo en la atención de los socios.</b>	<b>89</b>
<b>Gráfica 45: La práctica de la tolerancia, el respeto es una constante que genera satisfacción en el socio.</b>	<b>90</b>
<b>Gráfica 46: La relación entre los socios es cordial.</b>	<b>91</b>
<b>Gráfica 47: La armonía se evidencia en la relación entre los socios.</b>	<b>92</b>
<b>Gráfica 48: En la espera, los socios conversan con calidez y esperan pacientemente su atención.</b>	<b>93</b>
<b>Gráfica 49: Durante la atención los socios evidencian su conformidad pues recibió más de lo esperado.</b>	<b>94</b>
<b>Gráfica 50: El área satisface plenamente al socio, en el cumplimiento de sus funciones.</b>	<b>95</b>
<b>Gráfica 51: El socio se siente complacido con el buen servicio.</b>	<b>96</b>
<b>Gráfica 52: Los socios se van tan satisfechos que recomiendan el servicio.</b>	<b>97</b>
<b>Gráfica 53: El socio accedió al servicio por la recomendación positiva que recibió</b>	

de otros. 98

Gráfica 54: La deficiencia del servicio genera que el socio no lo recomiende. 99

#### **COMPROBACION DE LAS HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Gráfica 1: Calidad de atención \* Satisfacción del socio 100

Gráfica 2: Tangibles \* Expectativas 101

Gráfica 3: Capacidad de respuesta \* Expectativa 102

Gráfica 4: Seguridad \* Complacencia 103

Gráfica 5: Confiabilidad \* Rendimiento percibido 104

Gráfica 6: Empatía \* Complacencia 105

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado **Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Agencia Mariátegui 2013**; cuyo objetivo fue **identificar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Hilarión Agencia Mariátegui**, la variable independiente **Calidad de Atención**, la cual será medida con los elementos que sostienen Parasuraman, A y Zeithaml, L; **tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad y empatía** y la variable dependiente es la **Satisfacción de los Socios**, la misma que será medida mediante los componentes de **expectativas, rendimiento percibido y complacencia** según Gosso, F.

El método de investigación es **hipotético deductivo**, el tipo de investigación es **descriptivo correlacional**, diseño **no experimental** porque **no hay manipulación de las variables**, de corte **transversal** porque se recolectaron los datos en un solo momento, se tomó una población finita de **360 socios** y una muestra de **100 socios** entre hombres y mujeres de edades de **21 a 60 años**; a quienes se aplicaron la encuesta elaborado en base al cuestionario con respuestas cerradas medibles en la escala de Likert validada por los expertos y con el respaldo del programa estadístico **SPSS- versión 21** y el programa **Excel** para el procesamiento de datos, permitiéndose la realización de la **discusión** y finalmente se delimitó las **conclusiones y recomendaciones**.

**Palabras claves:** Calidad de Atención, Satisfacción.

## **ABSTRACT**

This research work entitled **Quality of Care and Satisfaction Relationship Partners Cooperative Savings and Credit Agency San Hilarion Mariátegui 2013**; aimed to identify the relationship between quality of care and satisfaction socio Cooperative Savings and Credit San Hilarion Mariátegui Agency, the independent variable Quality of Care, which will be measured with the elements that sustain Parasuraman, Zeithaml and A, L; tangible, responsiveness, security, reliability and empathy and the dependent variable is the satisfaction of our partners, it will be measured by the components of expectations, perceived performance and satisfaction as Gosso, F.

The method of investigation is hypothetical deductive, the research is correlational descriptive, non-experimental design because there is no manipulation of variables, cross section because the data were collected in a single moment, a finite population of 360 partners were taken and a sample of 100 partners among men and women ages 21 to 60; made to the survey based on the questionnaire responses with measurable closed Likert scale validated by experts and supported by the statistical program SPSS- version 21 and Excel for data processing were applied, allowing the realization of the discussion and finally the conclusions and recommendations was delimit.

**Keywords:** Quality of Care, Satisfaction.