



FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AREQUIPA, DEL
DISTRITO SANTA ANITA – PERÚ 2014**

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

AUTOR:

Freddy Eliseo Agüero Espinoza

ASESOR:

Mgtr. Teresa Marinella Gonzales Moncada

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

Lima – Perú

2014

PÁGINA DEL JURADO

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIO

.....

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino, nunca olvidarme y brindarme la paz.

A Lourdes, mi esposa amada, compañera, y amiga leal, por su
comprensión y apoyo inquebrantable.

A mis hijos, Rodrigo y Kristell por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mis padres, Leonor y Adriana quienes me dieron vida, educación, apoyo,
consejos y mucho amor.

A mis hermanos, Ronald, William, Flor y Alex, por su confianza y apoyo
incondicional.

A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda
quizás no hubiera podido concretar la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al programa SUBE y docentes que transmitieron sus conocimientos y contribuyeron en mi desarrollo profesional.

Docente Teresa Gonzales Moncada quien me transmitió sus conocimientos y señaló las mejoras al trabajo a desarrollar.

Docente Martha Ames por la paciencia ante mi inconsistencia.

Docente Irma Neyra Carbajal por sus consejos e invaluable apoyo y orientación incondicional.

Gracias a todos.

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Freddy Eliseo Agüero Espinoza con DNI N° 40282042, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 corresponde 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 César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 21 de Abril del 2014

.....

Freddy Eliseo Agüero Espinoza

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de servicio en la empresa Caja Municipal de Arequipa SA. Del distrito de Santa Anita - Perú 2014, con la finalidad de reconocer Calidad de servicio en la empresa Caja Municipal de Arequipa SA. Del distrito de Santa Anita - Perú 2014, 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.

Freddy Eliseo Agüero Espinoza

ÍNDICE

CARÁTULA	
<i>PÁGINAS PRELIMINARES</i>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	15
1.1. Problema	36
1.2. Objetivos	36
<i>II. MARCO METODOLÓGICO</i>	
2.1. Variable	38
2.2. Operacionalización de Variables	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño de investigación	41
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8. Metodología De Análisis De Datos	43
2.9. Aspectos éticos	43
<i>III. RESULTADOS</i>	44
<i>IV. DISCUSIÓN</i>	55
<i>V. CONCLUSIONES</i>	58
<i>VI. RECOMENDACIONES</i>	60
<i>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</i>	61
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - ¿Los equipos con que cuenta la oficina son adecuados y suficientes?	63
Tabla 2 - ¿Los equipos con que cuenta el área son modernos - tecnología de punta?	64
Tabla 3 - ¿Las instalaciones cuentan con espacio suficiente y bien distribuidas?	65
Tabla 4 - ¿Las instalaciones están ambientadas según el tipo de servicio que se brinda?	66
Tabla 5 - ¿Las instalaciones se caracterizan por estar limpias permanentemente?	66
Tabla 6 - ¿Dentro de las instalaciones existe mobiliario cómodo y proporcional al servicio prestado?	67
Tabla 7 - ¿La iluminación es la pertinente en las instalaciones?	68
Tabla 8 - ¿La vestimenta empleada por los colaboradores son los más adecuados e identificados?	68
Tabla 9 - ¿Los empleados muestran una apariencia impecable?	69
Tabla 10 - ¿Los materiales de comunicación que se utiliza son los medios más adecuados?	69
Tabla 11 - ¿Los materiales empleados promueven una buena comunicación?	70
Tabla 12 - ¿Se cumplen a cabalidad con el servicio ofrecido sin postergaciones?	70
Tabla 13 - ¿Ante los compromisos adquiridos se cumple con los tiempos de establecidos?	71
Tabla 14 - ¿Se respetan los tiempos establecidos para la atención?	72
Tabla 15 - ¿La atención es óptima permanentemente?	72
Tabla 16 - ¿La institución genera procesos óptimos para disminuir los errores?	73
Tabla 17 - ¿Los colaboradores se involucran eficientemente en sus tareas para evitar los errores?	74
Tabla 18 - ¿Los colaboradores tratan de dar solución a sus problemas con acierto?	75
Tabla 19 - ¿Frente a problemas, el personal participa activamente en la solución de las mismas?	76
Tabla 20 - ¿La solución de problemas en el área es competencia solo de los jefes?	77
Tabla 21 - ¿Se cuenta s con empleados comprometidos con la satisfacción del cliente?	78

Tabla 22 - ¿Los colaboradores en la designación de tareas asumen compromiso inquebrantable para el logro de productos?	79
Tabla 23 - ¿Los tiempos son los adecuados frente a la solicitud de servicios y los colaboradores se ciñen a ellos?	80
Tabla 24 - ¿La rapidez en el servicio es lo que caracteriza a la empresa?	81
Tabla 25 - ¿Los colaboradores satisfacen las expectativas de los clientes?	82
Tabla 26 - ¿Los colaboradores muestran voluntad para dar un buen servicio?	83
Tabla 27 - ¿La empresa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?	84
Tabla 28 - ¿Los empleados buscan conocer a sus clientes, sus necesidades y satisfacerlas?	85
Tabla 29 - ¿El personal es amable y atento con los clientes sin discriminación?	86
Tabla 30 - ¿Los empleados logran comunicarse efectivamente con sus clientes?	87
Tabla 31 - ¿La empresa trata con consideración y respeto al cliente como política de empresa?	88
Tabla 32 - ¿La empresa tiene un nombre y credibilidad ganada en el mercado?	89
Tabla 33 - ¿La empresa ha sido reconocida por sus logros?	90
Tabla 34 - ¿La empresa está entre los primeros del Ranking en su rubro?	91
Tabla 35 - ¿La empresa cuenta con experiencia que avala su trayectoria?	92
Tabla 36 - ¿La empresa cuenta con personal competente en las distintas áreas, capaces de satisfacer las necesidades de los clientes?	93
Tabla 37 - ¿La cobertura de clientes es cada vez mayor en la empresa?	94
Tabla 38 - ¿El personal de empresa transmite confianza?	95
Tabla 39 - ¿El nombre de la empresa genera confianza en el mercado?	96
Tabla 40 - ¿La empresa busca el acercamiento continuo con los clientes?	97
Tabla 41 - ¿Los empleados buscan el trato directo con los clientes?	98
Tabla 42 - ¿Los empleados escuchan a los clientes buscando satisfacer sus necesidades?	99
Tabla 43 - ¿La comunicación es una característica de los empleados?	100
Tabla 44 - ¿Los empleados se esfuerzan en conocer al cliente y sus necesidades?	101
Tabla 45 - ¿Las empresas conocen las necesidades de sus clientes?	102
Tabla 46 - ¿La atención es personalizada en función a la necesidad requerida?	103
Tabla 47 - ¿Los horarios son los más idóneos para el cliente?	104

Tabla 48 - ¿Los horarios de trabajo se acomodan a la disposición de tiempo de los clientes?	105
Tabla 49 - ¿La empresa muestra preocupación por los intereses de sus clientes?	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - ¿Los equipos con que cuenta la oficina son adecuados y suficientes?	63
Gráfico 2 - ¿Los equipos con que cuenta el área son modernos - tecnología de punta?	64
Gráfico 3 - ¿Las instalaciones cuentan con espacios suficientes y bien distribuidos?	65
Gráfico 4 - ¿Las instalaciones están ambientadas según el tipo de servicio que se brinda?	66
Gráfico 5 - ¿Las instalaciones se caracterizan por estar limpias permanentemente?	66
Gráfico 6 - ¿Dentro de las instalaciones existe mobiliario cómodo y proporcional al servicio prestado?	67
Gráfico 7 - ¿La iluminación es la pertinente en las instalaciones?	68
Gráfico 8 - ¿La vestimenta empleada por los colaboradores son los más adecuados e identificados?	68
Gráfico 9 - ¿Los empleados muestran una apariencia impecable?	69
Gráfico 10 - ¿Los materiales de comunicación que se utiliza son los medios más adecuados?	69
Gráfico 11 - ¿Los materiales empleados promueven una buena comunicación?	70
Gráfico 12 - ¿Se cumplen a cabalidad con el servicio ofrecido sin postergaciones?	70
Gráfico 13 - ¿Ante los compromisos adquiridos se cumple con los tiempos de establecidos?	71
Gráfico 14 - ¿Se respetan los tiempos establecidos para la atención?	72
Gráfico 15 - ¿La atención es óptima permanentemente?	72
Gráfico 16 - ¿La institución genera procesos óptimos para disminuir los errores?	73
Gráfico 17 - ¿Los colaboradores se involucran eficientemente en sus tareas para evitar los errores?	74
Gráfico 18 - ¿Los colaboradores tratan de dar solución a sus problemas con acierto?	75
Gráfico 19 - ¿Frente a problemas, el personal participa activamente en la solución de las mismas?	76

Gráfico 20 - ¿La solución de problemas en el área es competencia solo de los jefes?	77
Gráfico 21 - ¿Se cuenta s con empleados comprometidos con la satisfacción del cliente?	78
Gráfico 22 - ¿Los colaboradores en la designación de tareas asumen compromiso inquebrantable para el logro de productos?	79
Gráfico 23 - ¿Los tiempos son los adecuados frente a la solicitud de servicios y los colaboradores se ciñen a ellos?	80
Gráfico 24 - ¿La rapidez en el servicio es lo que caracteriza a la empresa?	81
Gráfico 25 - ¿Los colaboradores satisfacen las expectativas de los clientes?	82
Gráfico 26 - ¿Los colaboradores muestran voluntad para dar un buen servicio?	83
Gráfico 27 - ¿La empresa se esfuerza por conocer a sus clientes y sus necesidades?	84
Gráfico 28 - ¿Los empleados buscan conocer a sus clientes, sus necesidades y satisfacerlas?	85
Gráfico 29 - ¿El personal es amable y atento con los clientes sin discriminación?	86
Gráfico 30 - ¿Los empleados logran comunicarse efectivamente con sus clientes?	87
Gráfico 31 - ¿La empresa trata con consideración y respeto al cliente como política de empresa?	88
Gráfico 32 - ¿La empresa tiene un nombre y credibilidad ganada en el mercado?	89
Gráfico 33 - ¿La empresa ha sido reconocida por sus logros?	90
Gráfico 34 - ¿La empresa está entre los primeros del Ranking en su rubro?	91
Gráfico 35 - ¿La empresa cuenta con experiencia que avala su trayectoria?	92
Gráfico 36 - ¿La empresa cuenta con personal competente en las distintas áreas, capaces de satisfacer las necesidades de los clientes?	93
Gráfico 37 - ¿La cobertura de clientes es cada vez mayor en la empresa?	94
Gráfico 38 - ¿El personal de empresa transmite confianza?	95
Gráfico 39 - ¿El nombre de la empresa genera confianza en el mercado?	96
Gráfico 40 - ¿La empresa busca el acercamiento continuo con los clientes?	97
Gráfico 41 - ¿Los empleados buscan el trato directo con los clientes?	98
Gráfico 42 - ¿Los empleados escuchan a los clientes buscando satisfacer sus necesidades?	99
Gráfico 43 - ¿La comunicación es una característica de los empleados?	100
Gráfico 44 - ¿Los empleados se esfuerzan en conocer al cliente y sus necesidades?	101
Gráfico 45 - ¿Las empresas conocen las necesidades de sus clientes?	102

Gráfico 46 - ¿La atención es personalizada en función a la necesidad requerida?	103
Gráfico 47 - ¿Los horarios son los más idóneos para el cliente?	104
Gráfico 48 - ¿Los horarios de trabajo se acomodan a la disposición de tiempo de los clientes?	105
Gráfico 49 - ¿La empresa muestra preocupación por los intereses de sus clientes?	106

RESUMEN

Calidad de servicio en la caja municipal de Arequipa del distrito de Santa Anita, siendo la única variable Calidad de servicio el presente tiene como fundamento el planteamiento SERVQUAL que sostienen Parazuraman, Zeithaml y Berry ,la cual mide la calidad percibida por el consumidor como resultado de la diferencia entre Expectativas y lo percibido. Para ello se ha valido de una serie de criterios valorativos denominada dimensiones como son: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, seguridad, empatía. El método de investigación es observacional deductivo ,observacional porque se considera los fenómenos sin modificarlos y deductivo porque las conclusiones es una secuencia de las premisas; el tipo de estudio es básico descriptivo, básico porque recopila datos de diversos enfoques cuantitativos y descriptivo porque no hay manipulación alguna de las variables; el diseño de investigación es no experimental transversal, no experimental porque no se modifica las condiciones del fenómeno y transversal porque la recolección de los datos es en un único momento. Se tomó la población finita de 149 clientes y una muestra de 108 clientes entre varones y mujeres; a quienes se les aplico la encuesta elaborado en base al cuestionario con respuestas cerradas medibles en la escala de Likert validadas por los expertos y con el respaldo del programa estadístico SPSS- statistics versión 21 y el soporte del office en especial del Excel para el procesamiento de datos, permitiendo desarrollar la discusión y finalmente delimitar las conclusiones y recomendaciones.

Palabra clave: Calidad de servicio, Cliente, consumidor.

ABSTRACT

Quality of service in the municipal box of Arequipa of the district of Santa Anita, being the only variable Quality of service, the present one is based on the SERVQUAL approach supported by Parazuraman, Zeithaml and Berry, which measures the quality perceived by the consumer as a result of The difference between Expectations and what is perceived. For this purpose, it has used a series of valuation criteria called dimensions such as: tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy. The method of investigation is observational deductive, observational because it considers the phenomena without modifying them and deductive because the conclusions is a sequence of the premises; The type of study is basic descriptive, basic because it collects data of diverse quantitative and descriptive approaches because there is no manipulation of the variables; The research design is non-experimental transversal, not experimental because it does not modify the conditions of the phenomenon and transverse because the data collection is in a single moment. It took the finite population of 149 clients and a sample of 108 clients between men and women; Who were given the survey based on the questionnaire with closed answers measurable in the scale of Likert validated by the experts and with the support of the statistical program SPSS-statistics version 21 and the support of the office in Excel especially for the processing of Data, allowing to develop the discussion and finally delimit the conclusions and recommendations.

Keyword: Quality of service, Customer, consumer.