



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU
RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA ÓPTICA
VISIÓN SERVICE, PUENTE PIEDRA - 2016”**

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

AUTORA:

ROJAS ULLOA, GINA MAYELA

ASESORA:

MG. ROSALES DOMÍNGUEZ, EDITH GEOBANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA-PERÚ

2016 - II

PAGINA DEL JURADO

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis está dedicado a mi familia con mucho amor y cariño por su comprensión, apoyo moral y económico gracias a ellos soy una estudiante con deseos de superación con un propósito y una meta el ser un profesional capacitado en la área de Administración de empresas

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por darme esta oportunidad de seguir adelante con mis proyectos y mis objetivos trazados, gracias a mis padres mi hermano y tu Ronald por ese apoyo incondicional que siempre me dan sus consejos sus gritos de ánimos de que tú puedes gracias por eso y mucho.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo GINA MAYELA ROJAS ULLOA con DNI N° 70156559, 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 ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS 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 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 César Vallejo.

Lima 07 de octubre del 2016.

Rojas Ulloa, Gina Mayela

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada *“Calidad del Servicio de Atención al Cliente y su Relación con la Productividad Laboral en la Óptica Visión Service, puente piedra 2016”*, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de LIC. En Administración

La Autora
Rojas Ulloa Gina mayela

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está orientado a explicar la influencia que tiene Calidad de Servicio de Atención al Cliente y su Relación con la Productividad Laboral en la Óptica Visión Service, Puente Piedra 2016.

La investigación es de tipo descriptivo se utilizó el diseño Correlacional llevándose a cabo un conjunto de actividades con bases teóricas de calidad de servicio de atención al cliente y la productividad laboral, se tomó como muestra probabilística a 72 pacientes de la óptica visión service a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Con la presente investigación se logró conocer los factores determinantes de calidad de servicio de atención al cliente y su relación con la productividad laboral

Palabras claves: Calidad de Servicio de Atención al Cliente y Productividad Laboral

ABSTRACT

This research is aimed to explain the influence of Quality of Service and Customer Relationship Labor Productivity in Vision Optics Service, Puente Piedra 2016.

The research is descriptive correlational design was used taking me just a set of activities with theoretical basis of service quality customer and labor productivity, was taken as a random sample of 72 patients optical vision service to him I apply the technique of the survey and questionnaire tool.

With the present investigation had known determinants of quality customer service and its relationship with labor productivity

Keywords: Quality Customer Service and Labor Productivity.

ÍNDICE

Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática:.....	2
1.2. Trabajos Previos.....	4
1.2.1. A Nivel Nacional.....	4
1.2.2. A Nivel Internacional.....	8
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	10
Calidad de Servicio de Atención al Cliente.....	10
1.3.2. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema.....	17
1.4.1. Problema General.....	17
1.4.2. Problemas específicos.....	17
1.5. Justificación del estudio.....	18
1.5.1. Económica:.....	18
1.5.2. Valor teórico:.....	19
1.5.3. Implicancias prácticas:.....	19
1.5.4. Relevancia social:.....	19
1.5.5. Viabilidad:.....	19
1.6. Hipótesis.....	20
1.6.1. Hipótesis general.....	20
1.6.2. Hipótesis específicas.....	20
1.7. Objetivos.....	21
1.7.1. Objetivos generales.....	21
1.7.2. Objetivos específicos.....	21
II. MÉTODO.....	22
2.1. Método, tipo, nivel y diseño de investigación.....	22

2.1.1.	Método de investigación.....	22
2.1.2.	Tipo de investigación	22
2.1.3.	Nivel de investigación	23
2.1.4.	Diseño de investigación.....	23
2.2.	Variables, Operacionalización	24
2.2.2.	Definición conceptual.....	24
	Calidad del servicio de atención al cliente.....	24
2.3.	Población y Muestra.....	27
	Muestra:	27
2.4.	Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
	Técnicas de Recolección de Datos	28
	Instrumentos.....	28
	Validación y confiabilidad de datos.....	28
	Validez:.....	28
2.5.	Método de análisis de datos	29
2.6.	Aspectos Éticos	30
III.	RESULTADOS.....	31
3.1.	Análisis de los resultados.....	31
IV.	DISCUSIÓN.....	47
V.	CONCLUSIÓN	49
VI.	RECOMENDACIONES.....	50
VII.	PROPUESTAS	¡Error! Marcador no definido.
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
IX.	ANEXOS	52