

“AÑO DE LA UNIÓN NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA”



UCV

**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

¿Qué relación existe entre el tiempo utilizado en la realización de una operación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Sullana agencia Piura durante el 2009 respecto a la percepción de satisfacción del cliente?

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES

LEÓN MORALES, LUIS ALBERTO

ROMERO BARRIENTOS, HAYDEÉ OMAIRA

ASESOR

LIC. ROJAS CARDOZA, NOÉ

PIURA – PERÚ

2009

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Sullana agencia Piura, quienes colaboraron, brindando su tiempo, paciencia e interés en la realización del presente estudio, especialmente al Señor Licenciado Samy Calle Renteria, Gerente de Créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana y a la Señora Luisa Sialer Zamora, Administradora de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana – Agencia Piura; por su reconocido y valioso apoyo.

A nuestros asesores: LIC. Noé Rojas Cardoza y LIC.Lemin Abanto Cerna, quienes fueron una guía durante nuestro proceso de investigación, permitiendo con sus conocimientos culminar de una manera optima la investigación.

A la Universidad César Vallejo, por ofrecer docentes competentes con amplia preparación para la formación y desempeño de nuestra carrera profesional.

DEDICATORIA

A Dios que como Ser Supremo, me condujo a alcanzar el logro esencial en mis estudios profesionales.

A mis padres Luis Antonio y Yolanda, que me dieron la vida, y en las diversas etapas de mi formación personal sus consejos, su apoyo y confianza para caminar por la vía correcta que me hizo transitar hacia la superación a través de la educación.

A mis hermanos Luis Eduardo y Mary Elizabeth quienes por ser profesionales en especialidades afines a la mía, siempre me dieron el mejor consejo para afianzar mejor mis estudios.

A mis amigos de toda la vida Omayra, Cinthia y Juan que siempre me brindaron su apoyo incondicional para salir adelante, en el objetivo propuesto.

En general a todas las personas que de una u otra manera me alentaron durante mis cinco años de estudios profesionales, a no desmayar en la meta propuesta.

Br. LEÓN MORALES, LUIS ALBERTO

DEDICATORIA

Con gratitud eterna a:

Dios Todopoderoso que me ha dado la vida y la fortaleza para ser lo que soy.

Con cariño y afecto a mis padres: Jorge y Vilma; que supieron guiar mis pasos por el camino del bien y por su apoyo y desvelos constantes e interminables para lograr mi formación profesional.

A mis hermanas: Vilma y Nathaly que siempre me apoyaron y comprendieron y me dieron fuerzas para lograr alcanzar con éxito la meta que me había trazado.

A mis familiares especialmente a mis tíos y primos que siempre estuvieron pendientes de lo que pasaba y que con sus consejos oportunos hicieron que lograra los objetivos trazados.

A la memoria de: Emilio y Haydeé que Dios los tenga en su gloria, gracia por sus consejos llenos de fe y esperanza por su protección y guía desde el infinito en los momentos más difíciles de mi carrera profesional.

A mis amigos que me apoyaron principalmente para la ejecución del presente trabajo de investigación así como por su desinteresada contribución y estima personal.

Br. ROMERO BARRIENTOS, HAYDEÉ OMayra.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Administración y Contabilidad, Escuela Profesional de Administración y Contabilidad, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado **“¿Qué relación existe entre el tiempo utilizado en la realización de una operación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito- Sullana agencia Piura durante el 2009 respecto a la percepción de satisfacción del cliente?,** elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el tiempo utilizado en la realización de una operación y la percepción de satisfacción del cliente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Sullana agencia Piura.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, le agradecemos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

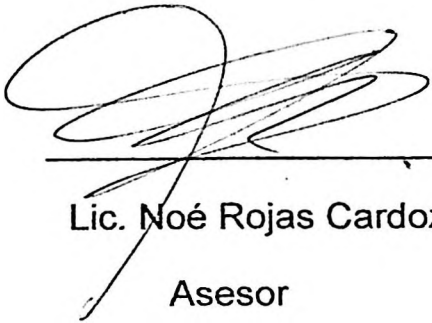
Piura, 22 de Diciembre del 2009



Luis Alberto León Morales
Bachiller en Administración



Haydeé Omayra Romero Barrientos
Bachiller en Administración



Lic. Noé Rojas Cardoza
Asesor



Mg. Lemir Abanto Cerna
Asesor



Econ. Luis Alberto Sánchez Pacheco

ÍNDICE

DEDICATORIAS	
AGRADECIMIENTOS	
PRESENTACIÓN	
ÍNDICE	
INTRODUCCIÓN	

CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

	Página
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Realidad del problema de investigación.....	15
1.3 Antecedentes.....	16
1.4 Formulación del Problema	
1.4.1 Pregunta General.....	18
1.4.2 Preguntas Específicas.....	18
1.5 Justificación.....	18
1.6 Limitaciones.....	19
1.7 Objetivos	
1.7.1 Objetivo General.....	19
1.7.2 Objetivos Específicos.....	19

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1	Marco Teórico	
2.1.1	La satisfacción del cliente.....	22
2.1.2	Elementos que conforman la satisfacción del cliente	
2.1.2.1	El rendimiento percibido.....	22
2.1.2.2	Las expectativas.....	23
2.1.2.3	Los niveles de satisfacción.....	24
2.1.3	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.....	24
2.1.4	La Calidad en el servicio bancario.....	25
2.1.5	Calidad del servicio y su relación con la satisfacción y la lealtad con el servicio bancario.....	26
2.1.6	El significado de la percepción y actitud del cliente.....	27
2.1.7	Calidad impulsada por el cliente.....	29
2.1.8	La calidad como marco de referencia para la administración.....	30
2.1.9	Principios de calidad total	
2.1.9.1	Un enfoque en los clientes y accionistas.....	31
2.1.9.2	La participación y el trabajo en equipo de todos en la organización.....	32
2.1.9.3	Un enfoque del proceso que cuenta con el apoyo del mejoramiento y el aprendizaje continuos.....	33
2.1.10	Infraestructura, prácticas y herramientas.....	35
2.1.11	Creación de clientes satisfechos.....	37

2.1.12	Cómo entender las necesidades del cliente.....	40
2.1.13	Administración de las relaciones con los clientes.....	41
2.1.14	Cómo medir la satisfacción del cliente.....	42
2.1.15	Por qué fracasan muchos de los esfuerzos por satisfacer al cliente.....	44
2.1.16	Que es estándar de tiempo.....	45
2.1.17	Técnicas para los estudios de tiempo.....	46
2.1.18	Técnicas de administración del tiempo.....	47
2.2	Marco Conceptual.....	48

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS, VARIABLES Y METODOLOGÍA

3.1	Hipótesis	
3.1.1	Hipótesis General.....	50
3.1.2	Hipótesis Específicas.....	50
3.1.3	Hipótesis Nula.....	50
3.2	Variables	
3.2.1	Definición Conceptual.....	51
3.2.2	Definición Operacional.....	51

3.3	Metodología	
3.3.1	Tipo de investigación.....	51
3.3.2	Diseño del trabajo de investigación.....	52
3.4	Población y Muestra	
3.4.1	Población.....	52
3.4.2	Muestra.....	52
3.5	Técnicas e instrumentos de investigación.....	54
3.6	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	54

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1	Descripción de Resultados.....	57
4.2	Contrastación de Hipótesis.....	78

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1	Conclusiones.....	80
	BIBLIOGRAFÍA.....	81
	ANEXOS.....	82

INTRODUCCIÓN

Uno de los principales inconvenientes por los que necesariamente tiene que experimentar toda persona que trabaja o se ocupa en actividades propias de su quehacer, es la falta de tiempo. Es decir, nos falta el tiempo para cumplir con una serie de gestiones de carácter personal, familiar, profesional o laboral. En ese sentido es que el lapso que invertimos al realizar una gestión lo valoramos mucho y las organizaciones, desde hace unos años, incluyen dentro de sus indicadores para medir la calidad de atención, el tiempo de espera que invierte el cliente.

Uno de los últimos mensajes publicitarios de una conocida institución financiera ha calado tan hondo en sus clientes que, efectivamente, no sólo se manifiesta en la práctica, sino que las personas hacemos gala de tan anunciado significado: El tiempo vale más que el dinero. En efecto, ahora valoramos mucho el tiempo, y la espera que nos exige cumplir tal o cual trámite es más significativo que el propio dinero.

La experiencia pre profesional de uno de los autores del presente trabajo de investigación nos motivó a plantear el tema: ¿Hasta qué punto los clientes pueden esperar para ser atendidos? Y si es que ese indicador temporal está relacionado o no con los niveles de satisfacción. Y así fue cómo fuimos consolidando la idea de tal manera que resultó interesante y novedoso en el ámbito local medir una variable de esta naturaleza.

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana abrió una agencia en la ciudad de Piura hace aproximadamente un año. Al iniciar sus operaciones uno de los principales problemas que afrontó fue justamente la demora en que sus trabajadores atendían al público usuario. Se tuvo que afrontar el problema asumiendo el costo de incrementar más ventanillas de atención y capacitando al personal o contratando a trabajadores más rápidos, más eficientes.

En la tesis ¿Qué relación existe entre el tiempo utilizado en la realización de una operación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito- Sullana agencia Piura