



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA
DE LA EMPRESA CONSORCIO & ASOCIADOS S.A.C. – AÑO 2014.**

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

AUTOR:

GINO SAAVEDRA PINEDO

ASESOR:

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

TARAPOTO – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: Experiencia Laboral – Desarrollo de Tesis.

Por don

SAAVEDRA PINEDO, Gino

Cuyo título es: **EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA CONSORCIO & ASOCIADOS S.A.C. – AÑO 2014.**

Facultad: Ciencias Empresariales

Escuela: Administración

.....
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO
Presidente

.....
Lic. ROGER BURGOS BARDALES
Secretario

.....
CPC OMAR URTECHO CUEVA
Vocal

Tarapoto, Diciembre del 2014.

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 abuelitos y a mi madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi familia Pinedo Torres.

A quienes les debo muchas cosas, quienes han vivido de cerca los distintos procesos de mi vida tanto en los momentos felices y tristes.

AGRADECIMIENTO

*A mi asesor de tesis **Mg. Alberto Sotero Montero**, quien puso todos sus conocimientos para que yo pudiera realizar esta investigación.*

*A **A.J.G.A** por tu apoyo incondicional, dándome siempre aliento para mi superación y entrega, porque en gran parte gracias a ti, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuviste impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera.*

*Al Sr. **Pedro Roque Medina** Gerente General de la empresa **Consortio & Asociado S.A.C.** por facilitar los medios para la realización de esta investigación.*

Muchas Gracias

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo SAAVEDRA PINEDO, GINO con DNI N° 42027826, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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.

Tarapoto, Diciembre del 2014

GINO SAAVEDRA PINEDO

Nombres y Apellidos

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a su consideración la presente Tesis titulada **“EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA CONSORCIO & ASOCIADOS S.A.C - AÑO 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

SAAVEDRA PINEDO, Gino

Tarapoto, Diciembre del 2014

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. ANTECEDENTES	12
1.2. JUSTIFICACIÓN	18
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	19
JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	19
JUSTIFICACIÓN ACADÉMICA	19
1.3. MARCO TEÓRICO	19
1.4. REALIDAD PROBLEMÁTICA	40
1.5. PROBLEMA	41
1.6. HIPÓTESIS	42
1.7. OBJETIVOS	42
GENERAL	42
ESPECÍFICOS	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. VARIABLES	43
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
2.3. TIPOS DE ESTUDIO	45
2.4. DISEÑO	45

2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	
POBLACIÓN	46
MUESTRA	46
2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
2.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	47
2.8. ASPECTOS ÉTICOS	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	74

RESUMEN

El tema del presente trabajo de investigación es sobre la **“EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA CONSORCIO & ASOCIADOS S.A.C., AÑO 2014”**, información que será de mucha utilidad para esta empresa y en la cual se propuso el siguiente objetivo:

- Analizar la atención al cliente y determinar la rentabilidad económica de la Empresa Consorcio & Asociado S.A.C, año 2014.

Es una investigación descriptiva de corte transversal, la población estuvo conformada por 28 colaboradores a los que se les aplicó una encuesta de atención al cliente y la rentabilidad. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. El tipo de muestreo aplicado fue a criterio del investigador. Se utilizó una muestra censal que es idéntica a la población.

Permitiendo obtener un resultado, donde las dimensiones de atención al cliente y rentabilidad económica arrojaron un resultado con un calificativo regular, lo que permite inferir que la empresa no brinda una adecuada atención al cliente por parte de los colaboradores influyendo en su rentabilidad. Si bien es cierto existe un área de finanzas que se debería encargar de las funciones de la gestión financiera, esta solo se limita a algunas funciones dentro de la empresa. Vale aclarar que este resultado es la conclusión del análisis detallado de las preguntas encuestadas y que en esta investigación se encuentran distintos capítulos que ayudaran a profundizar y analizar toda la investigación desde diferentes contextos, haciendo de esta una investigación científica, metodológica, didáctica y aplicada.

PALABRAS CLAVES: Atención, Calidad, Buen servicio, Satisfacción, Motivación y Rentabilidad.

ABSTRACT

The subject of this research is on "EVALUATION OF CUSTOMER SERVICE AND ITS IMPACT ON THE ECONOMIC PERFORMANCE OF THE COMPANY CONSORTIUM & ASSOCIATES S.A.C, YEAR 2014", information will be very useful for this company and in which proposed the following goal:

- Analyze the Customer Service and determine their impact on the economic profitability of the Company Consortium & Associate S.A.C, year 2014.

It is a descriptive cross-sectional research, the population consisted of 28 aid collaborators were given a customer service and incidence of return survey. For the gathering of information technology survey and a questionnaire as an instrument was used. The sampling was applied at the discretion of the investigator. One census sample which is identical to the population was used.

Allowing get a result where the dimensions of customer service and profitability yielded a result with a Regular qualifier, which allows inferring that the company does not provide adequate customer service by the collaborators, is influencing profitability. While there is an area of finance that should take care of the functions of financial management, is only limited to certain functions within the company. It is worth mentioning that this result is the conclusion of detailed analysis of questions and respondents in this investigation are chapters that help deepen and analyze all research from different contexts, making this a scientific, methodological, educational and applicative.

KEY WORDS: Attention, Quality, Good Service, Satisfaction, Motivation and profitability.