



UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE QUE BRINDA LA CAJA MUNICIPAL DE
SANTA S.A. CHIMBOTE 2013”**

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

AUTOR

MARÍA SOLEDAD PASCUAL JARA

ASESOR

DR. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
*DESARROLLO EMPRESARIAL***

CHIMBOTE - PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios, por ser la luz que ilumina mi vida y me da la fuerza necesaria para poder salir adelante.

A mi hijo que es la persona más importante en mi vida ya que supo brindarme apoyo, confianza y la fuerza necesaria para lograr mis objetivos.

Y en especial a mis compañeros de trabajo que son los que me brindan su apoyo para el buen desempeño de mis labores.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi padre que guía mi camino y me da la fuerza necesaria para poder salir adelante.

A mi hijo amado que me brindó su apoyo, confianza y la fuerza necesaria para culminar mis estudios.

Y en especial a mis compañeros de trabajo y mis profesores que con su sabiduría son los que me brindan su apoyo para el buen desempeño de mis labores.

PRESENTACIÓN

El presente documento constituye la evidencia del trabajo de investigación denominado "Evaluación de la calidad de atención al cliente que brinda la Caja Municipal del Santa S.A. Chimbote 2012", tesis cuyo objeto de estudio ha sido la performance de la atención que se le brinda a los clientes día a día, en tal sentido se ha tratado de describir en primer lugar los procesos de atención y como estos son percibidos por todos y cada uno de los clientes, entendido como tales a los que asisten a efectuar trámites, gestiones, retiros, cancelaciones y refinanciamiento de créditos. Por ello el trabajo consistió en medir la percepción de la atención que reciben por parte de los trabajadores encargados del servicio en cada una de las áreas de la organización específicamente en su oficina central.

En consecuencia en las páginas subsiguientes, se trata de mostrar los contenidos teóricos y metodológicos que sustentan la investigación y en segundo lugar los resultados de la encuesta realizada en las oficinas a los clientes que por destino del azar se les pudo encuestar en razón a la disponibilidad de su tiempo y las circunstancias que por la naturaleza del trabajo en las oficinas de la institución se pudo hacer.

Esperando que los señores del jurado sepan valorar el esfuerzo realizado y a la vez aplicar su experiencia y sabios conocimientos para analizar el trabajo, haciéndonos conocer nuestros errores a fin mejorar día a día en nuestra formación ya que nunca se terminará de aprender en este mundo altamente competitivo.

EL AUTOR

ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Presentación	iii
Resumen	iv
Abstract	v
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. El problema de Investigación.....	14
1.1.1. Realidad problemática	14
1.1.2. Formulación del Problema.....	19
1.1.3. Justificación	20
1.1.4. Antecedentes	21
1.1.5. Objetivos	29
1.1.5.1. Objetivo General.....	29
1.1.5.2. Objetivo Específico	29
1.2. MARCO REFERENCIAL	
2.1. Marco Teórico	30
2.2. Marco Conceptual.....	67
2. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. HIPÓTESIS.....	70
2.2. 2.1.1. Hipótesis de Investigación.....	70
2.1.2. Hipótesis Nula.....	70
2.3. VARIABLES INDICADORES.....	70
2.3.1. Operación de Variables.....	70
2.3.2. Tabla de consistencia lógica.....	72
2.3.3. Tipo de estudio	73

2.3.4. Diseño del estudio.....	73
2.3.5. Población y Muestra.....	73
1.5.3. Técnicas e Instrumentos de recolección.....	75
1.5.4. Métodos de análisis de datos	77
III. RESULTADOS	78
IV. CONCLUSIONES	114
V. SUGERENCIAS	117
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	118
VII. ANEXOS	123

RESUMEN

Las entidades financieras, en el Perú, se han desarrollado a la par del desarrollo de la actividad económica, tal es así, que actualmente existen dos sectores de entidades que atienden a diferentes segmentos; el primero corresponde al segmento de medianas y grandes empresas y el segundo a las pequeñas y micro empresas, estas son las instituciones que atienden a las micro finanzas, es decir la actividad financiera dedicada a satisfacer las necesidades de los micro y pequeños empresarios los cuales no tienen acceso a las entidades bancarias o sus subsidiarias correspondientes.

En el sector financiero, que finalmente es el sector económico en el que se encuentra la organización objeto de estudio, se observa que es el sector que ha venido modernizando e innovando la calidad de servicio. Sin embargo, no obstante toda la tecnología puesta al servicio de la comodidad para el cliente, no ha resuelto realmente el problema. En un estudio efectuado por la Universidad Autónoma de Méjico en coordinación con la Universidad de Cali Colombia, se verificó la siguiente información, de 380 empresas conformantes del sistema financiero, 72 % de los clientes se quejan del servicio prestado por los bancos, 8% de empresas de financiamiento, 6% de intermediarios financieros como las Cajas De Ahorro y Crédito, 5 % del Régimen de Prima media y el 4% de las AFP. 720 quejas estaban referidas a una mala atención en el servicio de atención al cliente, 253 quejas correspondían a fallas en los cajeros, 141 quejas centradas sobre aspectos contractuales, 135 quejas relacionadas con revisiones y liquidaciones, 116 quejas por reportes a centrales de riesgo

En nuestro país, existen estudios en diversas universidades sobre la atención al cliente y su consecuente satisfacción o insatisfacción, en diversas organizaciones por diversos rubros, específicamente en los estudios realizados sobre empresas del sector financiero se deduce que existe insatisfacción en un alto índice ocasionado por errores en los procesos de atención al cliente, esperas en colas,

demoras por las autorizaciones de funcionarios de la central, tal como se puede deducir de la investigación sobre calidad de la atención y sus causas efectuada por estudiantes de la universidad de San Marcos, que nos refiere lo siguiente: de las respuestas obtenidas el 70 % refiere su descontento o insatisfacción por la atención recibida, 10% por la demora para aprobar los créditos, por los funcionarios competentes, 6 % por las colas, o esperas en punto de atención, aun cuando existen medios electrónicos que ordenan las esperas y un 4% hacen conocer su insatisfacción por los errores cometidos en el proceso de atención.

Respecto de la institución objeto de estudio, la *“Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A.”* (Empresa dedicada a las operaciones de intermediación financiera permitidas a los bancos) la mala Calidad de Servicio realmente es notable, para mayor detalle la abordaremos a través de los siguientes aspectos:

La atención brindada por el personal de ventanilla, que son los trabajadores que “tocan al cliente” no encaja dentro de un esquema de calidad en el servicio, valoración que se puede hacer por observación directa sobre el trabajo de estos empleados, es fácil darse cuenta de que no tienen idea de lo que es servicio y atención de calidad.

Por supuesto que en este deficiente servicio también influyen las tecnologías el sistema que opera en la Caja Municipal, presenta contratiempos frecuentes, entre otras razones, por cuestiones de fallas técnicas y además estos inconvenientes tecnológicos, se agravan considerando que no cuentan con un técnico disponible para solucionar las fallas rápidamente y actualizar el sistema que permita una atención de calidad.

Por todo lo expresado en el presente estudio se muestra las condiciones en que opera el sector financiero en Chimbote y en segundo lugar como la entidad objeto de estudio realiza sus operaciones en relación con sus clientes: Habiendo obtenido en resumen que la empresa no viene ofreciendo una atención de calidad que satisfaga en forma óptima a todos los clientes.

ABSTRACT

Financial institutions in Peru, has been developed along with the development of economic activity, so much so that there are currently two entities sectors catering to different segments, the first segment corresponds to medium and large enterprises and second to small and micro enterprises, these institutions serving micro finance, financial activity is dedicated to meeting the needs of micro and small businesses which do not have access to banks or their respective subsidiaries.

In the financial sector, which ultimately is the economic sector in which the organization is under study, it appears that is the sector that has been modernizing and innovating service quality. However, despite all the technology available for the convenience for the customer, has not really solved the problem. In a study by the Autonomous University of Mexico in coordination with the University of Cali Colombia, we verified the following information in 380 companies making up the financial system, 72% of customers complain about the service provided by banks, 8% of finance companies, 6% of financial intermediaries such as savings and credit Boxes, 5% of the average premium scheme and 4% of the AFP. 720 complaints were related to poor care in customer service, 253 complaints corresponded to faulty ATM, 141 complaints focused on the contractual aspects, 135 reviews related complaints and settlements, 116 complaints reporting to credit bureaus

In our country, studies at various universities on customer service and satisfaction or dissatisfaction resulting in various organizations for different industries, specifically in studies on financial sector companies shows that there is a high index dissatisfaction caused by errors in customer processes, waiting in queues, delays authorizations center officials, as can be deduced from research on quality of care and its causes made by students from the University of San Marcos, we relates the following: of the responses 70% reported their discontent or dissatisfaction with the care provided, 10% of the delay for approval of credits, by competent officials, 6% by the queues, or waiting at point of care, even when

electronic means are ordering the waits and 4% make known their dissatisfaction with the mistakes made in the process of care.

Regarding the institution under study, the "Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Holy SA" (Company engaged in financial intermediation operations allowed to banks) poor quality of service really is remarkable, for details the board through of the following:

The care provided by the counter staff, who are the workers that "customer touch" does not fit within a framework of service quality, assessment can be done by direct observation of the work of these employees, it is easy to you have no idea what is service and quality care.

Of course this poor service technologies also influence the system that operates in the Municipal, presents frequent setbacks, among other reasons, for reasons of technical failures and also these technological problems are compounded considering they do not have a technician available for solve the failures quickly and update the system for quality care.

For the reasons explained in this study we show the conditions under which the financial sector operates in Chimbote and secondly as the entity under study conducts its operations in relation to their clients: Having obtained in summary that the company is not offering a quality care that optimally satisfies all customers.