



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**NIVEL DE COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES Y LA CALIDAD EN  
LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUPERMERCADO WONG DISTRITO  
DE SAN MIGUEL, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**MARITZA GISELL, HERRERA CRISANTO**

**ASESOR:**

**DR. VÍCTOR, DÁVILA ARENAZA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## Página Del Jurado

.....  
Dr. Dávila Arenaza Víctor  
Presidente

.....  
Dr. Díaz Saucedo Antonio  
Secretario

.....  
Dr. Fernández Saucedo Narcizo  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico esta investigación a mi querida madre Nancy Crisanto, a mis hermanos Angela, Mirella, Eddy y al esposo de mi mamá Eddy Cruz, por su gran apoyo en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en esta formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias a todos por siempre creer en mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por permitirme llegar a esta etapa de mi formación profesional y otorgarme las fuerzas para continuar luchando frente los obstáculos a lo largo de mi carrera. A mi asesor de tesis Dr. Víctor Dávila Arenaza por brindarme todo su apoyo, asesoramiento y paciencia en todo el desarrollo de la tesis el cual me fue muy importante; y principalmente a mi familia por impulsarme a terminar con la tesis.

## **Declaración de Autenticidad**

YO, Maritza Gisell Herrera Crisanto con DNI N<sup>o</sup> 44728758 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro 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 la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

---

MARITZA GISELL HERRERA CRISANTO

DNI: 44728758

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Nivel de compromiso de los trabajadores y la calidad en la atención al cliente en el supermercado Wong distrito de San Miguel, 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

# INDICE

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | INTRODUCCIÓN.....                            | 10 |
| 1.1   | Realidad problemática.....                   | 11 |
| 1.2   | Trabajos Previos.....                        | 12 |
| 1.2.1 | Antecedentes Internacionales.....            | 13 |
| 1.2.2 | Antecedentes Nacionales.....                 | 14 |
| 1.3   | TEORÍAS RELACIONADAS.....                    | 8  |
| 1.3.1 | Nivel de compromiso de los trabajadores..... | 8  |
| 1.3.2 | Calidad en la atención al cliente.....       | 11 |
| 1.4   | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....                | 13 |
| 1.4.1 | Problema General.....                        | 13 |
| 1.4.2 | Problemas Específicos.....                   | 14 |
| 1.5   | JUSTIFICACIÓN.....                           | 14 |
| 1.5.1 | Justificación social.....                    | 14 |
| 1.5.2 | Justificación económica.....                 | 14 |
| 1.5.3 | Justificación teórica.....                   | 14 |
| 1.6   | HIPÓTESIS.....                               | 15 |
| 1.6.1 | Hipótesis General.....                       | 15 |
| 1.6.2 | Hipótesis Específicas.....                   | 15 |
| 1.7   | OBJETIVOS.....                               | 15 |
| 1.7.1 | Objetivo General.....                        | 15 |
| 1.7.2 | Objetivos Específicos.....                   | 15 |
| 2     | METODOLOGÍA.....                             | 16 |
| 2.1   | Diseño de la investigación.....              | 16 |
| 2.1.1 | Tipo de la investigación.....                | 16 |
| 2.1.2 | Nivel de la investigación.....               | 16 |
| 2.2   | Identificación de las Variables.....         | 17 |
|       | Matriz de operacionalización.....            | 18 |
| 2.3   | POBLACIÓN Y MUESTRA.....                     | 19 |
| 2.3.1 | Unidad de análisis.....                      | 19 |
| 2.3.2 | Población.....                               | 19 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 2.3.3 | Muestra.....  | 19 |
| 2.3.4 | Muestreo.....   | 20 |
| 2.3.5 | Diseño Muestral.....  | 20 |
| 2.4   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD..... | 21 |
| 2.4.1 | Técnica e instrumento de recolección de datos.....                            | 21 |
| 2.4.2 | Validez y confiabilidad.....  | 22 |
| 2.5   | MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....   | 23 |
| 2.6   | ASPECTOS ÉTICOS.....  | 24 |
| 3     | RESULTADOS.....   | 25 |
| 3.1   | Análisis descriptivos de los resultados.....                                  | 25 |
| 3.2   | Prueba de Normalidad .....  | 28 |
| 3.3   | Constratación de Hipótesis.....   | 29 |
| 4     | DISCUSIÓN.....  | 39 |
| 5     | CONCLUSIÓN.....   | 40 |
| 6     | RECOMENDACIONES.....  | 40 |
| 7     | ANEXOS.....   | 41 |



## LISTA DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| TABLA 1. VARIABLE DEL INSTRUMENTO.....                         | 31 |
| TABLA 2. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....          | 32 |
| TABLA 3. RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....            | 32 |
| TABLA 4. ESTADÍSTICO DE FIABILIDAD DEL ALFA DE CRONBACH.....   | 33 |
| TABLA 5. VALORES DEL ALFA DE CRONBACH.....                     | 33 |
| TABLA 6. FRECUENCIA DE COMPROMISO AFECTIVO.....                | 35 |
| TABLA 7. FRECUENCIA DE COMPROMISO DE CONTINUIDAD.....          | 35 |
| TABLA 8. FRECUENCIA DE COMPROMISO NORMATIVO.....               | 36 |
| TABLA 9. FRECUENCIA DE CONFIABILIDAD.....                      | 36 |
| TABLA 10. FRECUENCIA DE RESPONSABILIDAD.....                   | 37 |
| TABLA 11. FRECUENCIA DE EMPATÍA.....                           | 38 |
| TABLA 12. PRUEBA DE NORMALIDAD.....                            | 39 |
| TABLA 13. NIVEL DE CORRELACIÓN DE PEARSON.....                 | 40 |
| TABLA 14. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.....      | 41 |
| TABLA 15. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1..... | 42 |
| TABLA 16. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2..... | 43 |
| TABLA 17. PRUEBA DE CORRELACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3..... | 44 |

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de compromiso de los trabajadores y la calidad en la atención al cliente en el supermercado Wong San Miguel, 2017. La población estuvo conformado por 80 trabajadores del cual se realizó una muestra a 66, los datos se obtuvieron realizando la técnica de encuesta mediante un cuestionario tipo Likert de 21 preguntas; dicha información fue procesada teniendo en cuenta la estadística descriptiva inferencial utilizándose el programa estadístico SPSS para su procesamiento. Los resultados obtenidos con relación al objetivo general es que existe relación positiva moderada  $R=0.454$ .

**Palabras claves:** Compromiso laboral, calidad de atención al cliente.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the level of commitment of the workers and the quality of customer service at the Wong San Miguel supermarket, 2017. The population consisted of 80 workers, of which 66 were sampled. , the data were obtained by performing the survey technique using a Likert questionnaire of 21 questions; this information was processed taking into account the inferential descriptive statistics using the SPSS statistical program for its processing. The results obtained in relation to the general objective is that there is a moderate positive relationship  $R=0.454$ .

**Keywords:** Work commitment, quality of customer service.