



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Influencia de la atención al cliente en el proceso de venta en la
empresa Mi banco, distrito El Agustino, año 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

HUAMÁN QUICAÑO EDITH NATIVIDAD

ASESOR

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO NARCISO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA –PERÚ

2017

Dr. Dávila Arenaza, Víctor

Presidente

Dr. Díaz Saucedo, Antonio

Secretario

Dr. Fernández Saucedo, Narciso

Vocal

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mi madre Francisca Natividad Quicaño y a mi hermano Guido Huamán Quicaño por brindarme las fuerzas necesarias para no rendirme y ser el soporte que necesito para continuar con mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi profesor el Dr. David Aliaga Herrera y al Jefe de Banca de la empresa Mi banco Agencia El Agustino el Sr. Frank Santana, por su apoyo y motivación en la elaboración y culminación de esta investigación; asimismo a mi familia porque durante estos 5 años de estudio siempre he recibido su incondicional apoyo moral.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Edith Natividad, Huamán Quicaño con DNI N° 46957882 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 Académico profesional 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.

Lima, de 05 de Diciembre del 2017

Edith Natividad Huamán Quicaño

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Influencia de la atención al cliente en el proceso de venta en la empresa Mi banco, distrito El Agustino, año 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

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
LISTA DE TABLAS	VIII
RESUMEN	IX
PRESENTACIÓN	
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos de la Investigación	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Justificación del estudio	16
1.6. Objetivos	17
1.7. Hipótesis	17
II. MÉTODO	18
2.1. Nivel de investigación	18
2.1. Tipo de investigación	18
2.3. Diseño metodológico de la investigación	19
2.4. Variables, Operacionalización	19
2.5. Población y muestra	21
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.7. Método de análisis de datos	24
2.8. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	42
VI. COMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
VIII. ANEXO	49
8.1. Instrumento (Cuestionario)	49
8.3. Validación de instrumentos	56
8.4. Matriz de consistencia	60
8.5. Turniti	61

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	21
Tabla 2 Validación	24
Tabla 3 Confiabilidad	24
Tabla 4 Estadísticas de Fiabilidad	25
Tabla 5 Índice de confiabilidad	25
Tabla 6 Variable 1: Calidad de Servicio	27
Tabla 7 Dimensión 1: Calidad de Servicio	28
Tabla 8 Dimensión 2: La empatía	29
Tabla 9 Variable 2: Proceso de Ventas	30
Tabla 10 Dimensión 3: Conocimiento	31
Tabla 11 Dimensión 4: Tiempo	32
Tabla 12 Resumen de modelo	33
Tabla 13 Tabla de correlación	34
Tabla 14	34
Tabla 15 Prueba de ANOVA	35
Tabla 16 Coeficiente y sus componentes	36
Tabla 17 Resumen de modelo	37
Tabla 18 Prueba de ANOVA	38
Tabla 19 Coeficiente y sus componentes	39
Tabla 20 Resumen de modelo	40
Tabla 21 Prueba de ANOVA	41
Tabla 22 Coeficientes	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de barras	27
Figura 2: Diagrama porcentual	27
Figura 3: Gráfico de barras	28
Figura 4: Diagrama porcentual	28
Figura 5: Gráfico de barras	29
Figura 6: Diagrama porcentual	29
Figura 7: Gráfico de barras	30
Figura 8: Diagrama porcentual	30
Figura 9: Gráfico de barras	31
Figura 10: Diagrama porcentual	31
Figura 11: Gráfico de barras	32
Figura 12: Diagrama porcentual	32
Figura 13: Gráfico de la campana	35
Figura 14: Gráfico de la campana	38
Figura 15: Gráfico de la campana	39

RESÚMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la atención al cliente en el proceso de ventas de la empresa Mi banco, Distrito El Agustino, 2017, La población estuvo conformada 850 clientes de la empresa Mi banco, agencia El Agustino, en el cual tomamos una muestra de 264 clientes. Se aplicó la técnica de la encuesta y se diseñó cuestionario tipo Likert de 20 preguntas. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS en el cual se calculó el coeficiente R de Pearson, la regresión lineal y prueba de ANOVA, finalmente se analizó y explicó los gráficos estadísticos, lo cual se obtuvo como resultado que la atención al cliente tiene una influencia positiva débil en el proceso de ventas de la empresa Mi banco, Distrito El Agustino, 2017.

Palabras claves: Calidad de servicio, Proceso de ventas.

ABSTRACT

The main objective of this research was to analyze the influence of customer service on the sales process of the company Mi banco, El Agustino District, 2017. The population was made up of a population of 850 clients of Mi banco, El Agustino, in which we took a sample of 264 clients. The survey technique was applied and a Likert questionnaire of 20 questions was designed. For the analysis of the data, the SPSS program was used, in which Pearson's R coefficient, linear regression and ANOVA test were calculated, finally the statistical graphs were analyzed and explained, which was obtained as a result of the customer service positive influences the sales process of the company Mi banco, Distrito El Agustino, 2017.

Key words: Quality of service, Sales process.