



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE EN EL ÁREA DE CAJA UNIVERSIDAD CESAR  
VALLEJO CHICLAYO, 2017”

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

**AUTORA:**

Bach. CORONEL RENTERIA KAREN STEFANY

**ASESOR:**

Mgtr. ANGULO CORCUERA CARLOS ANTONIO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018



## ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 10:00 am horas del día 5 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2931, de fecha 3 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acta protocolar de sustentación de la tesis titulada: Calidad de Atención y su relación con la satisfacción del cliente en el área de COA Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017

presentado por el (la) Bachiller: Karen Stefany Coronel Rentería, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

**PRESIDENTE** : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

**SECRETARIO (A)** : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

**VOCAL** : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Unanimitad

Siendo las 11:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 05 de diciembre del 2018

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres  
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez  
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Vocal

## **Dedicatoria**

Esta investigación es dedicada al creador Dios, por dirigirme siempre por el camino indicado.

A mis padres Felix Coronel Regalado y Felicia Rentería Piscoya, por inculcarme valores, darme sus consejos y su amor absoluto.

A mi esposo José Manuel Armas Zavaleta por su apoyo, comprensión y por motivarme de forma constante a culminar mi carrera profesional.

A mi hijo Rodrigo Manuel Armas Coronel por ser mi gran motor y motivo para cumplir mis objetivos, de lo cual busco en un futuro su orgullo de tenerme como madre.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de ella como colaboradora y como estudiante.

A mis asesores de tesis; el especialista Mg. Fernando Arriola Jiménez y el metodólogo MBA. Carlos Angulo Corcuera por brindarme sus aportes y por guiarme correctamente durante el desarrollo de la investigación.

A mi ex jefe el CPC Paúl Nieto Peche por su apoyo incondicional ya que me facilitó el tiempo y la información necesaria para mi investigación.

## Declaratoria de autenticidad

Yo Karen Stefany Coronel Renteria, con DNI N° 47592635, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideraras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 02 de Agosto del 2018



---

Karen Stefany Coronel Renteria

## **Presentación**

La presente tesis titulada “Calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el área de caja Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del cliente en el área de caja de la Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

La tesis consta de siete capítulos: en el capítulo I se desarrolla la introducción de la investigación, que incluye la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; en el capítulo II se muestra el diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el capítulo III se da a conocer los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a la muestra; en el capítulo IV se realiza la discusión de resultados con otras investigaciones tomadas de los trabajos previos. Finalmente en el capítulo V se exponen las conclusiones de la investigación; en el capítulo VI se muestra las recomendaciones y en el capítulo VII se da a conocer las referencias bibliográficas y los anexos sustentatorios de la investigación.

La investigación ha permitido conocer que la calidad de atención tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente en el área de caja de la Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017. Con la información obtenida se ha podido verificar las deficiencias más relevantes del área, para lo cual se realiza una serie de recomendaciones que permitan mejorar la calidad de atención que se vienen brindando actualmente y así lograr clientes satisfechos, a la vez esto permitirá una mejor imagen del área y por ende de la universidad.

La Autora

## Índice

Acta de Sustentación .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1 Realidad problemática .....	15
A nivel internacional. ....	15
A nivel nacional.....	16
A nivel local.....	17
1.2 Trabajos Previos .....	18
A nivel internacional. ....	18
A nivel nacional.....	20
A nivel local.....	23
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Calidad de atención. ....	25
1.3.2 Satisfacción al cliente .....	27
Marco Conceptual.....	29
1.4 Formulación del problema.....	29
1.5 Justificación del estudio.....	29
1.6 Hipótesis .....	30
1.7 Objetivos.....	30
II. MÉTODO .....	31
2.1 Diseño de investigación.....	31
2.2 Variables, Operacionalización.....	31
2.2.1 Definición conceptual.....	31
2.2.2 Definición operacional. ....	31
2.2.3 Operacionalización de variables .....	32
2.3 Población y muestra.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.4.1 Técnicas. ....	35
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	35

2.4.3 Confiabilidad.....	35
2.4.3 Validación.....	36
2.5 Métodos de análisis de datos .....	36
2.6 Aspectos éticos .....	36
III. RESULTADOS .....	37
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	87
V. CONCLUSIÓN .....	90
VI. RECOMENDACIONES .....	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS .....	97
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....	116
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV .....	117

## Índice de Tablas

Tabla 1. Cuadro de Operacionalización: Variable Independiente .....	32
Tabla 2. Cuadro de Operacionalización: Variable Dependiente .....	33
Tabla 3. Población: Estudiantes del Programa de Educación para Adultos .....	34
Tabla 4. Evaluación del Coeficiente de Alfa de Cronbach.....	37
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos.....	37
Tabla 6. Estadísticos de fiabilidad de las variables .....	37
Tabla 7. Sensación de comodidad en la sala de espera del área de caja.....	38
Tabla 8. Evaluación del equipamiento utilizado en el área de caja .....	39
Tabla 9. Iluminación del área de caja .....	40
Tabla 10. Cantidad suficiente de material de oficina para la atención .....	41
Tabla 11. Dificultad para llegar al área de caja .....	42
Tabla 12. Desplazamiento a más de un lugar para realización de trámite.....	43
Tabla 13. Baremo: Dimensión de estructura en el área de caja.....	44
Tabla 14. Ofrecimiento de charlas de interés por parte del colaborador .....	45
Tabla 15. Tiempo de espera mayor a media hora para su atención .....	46
Tabla 16. Sentimiento de empatía por parte del colaborador .....	47
Tabla 17. Observación de señales de protesta entre jefe y colaborador .....	48
Tabla 18. Desplazamiento fuera de la universidad para realizar trámite.....	49
Tabla 19. Baremo: Dimensión de proceso en el área de caja .....	50
Tabla 20. Recibimiento de información necesaria para algún trámite .....	51
Tabla 21. Comprensión por parte del colaborador .....	52
Tabla 22. Recibimiento de apoyo al realizar un trámite.....	53
Tabla 23. Satisfacción de la atención que brinda el colaborador .....	54
Tabla 24. Necesidad de uso de otros medios de pago .....	55
Tabla 25. Baremo: Dimensión de resultado en el área de caja.....	56
Tabla 26. Nivel de la variable calidad de atención en el área de caja .....	57
Tabla 27. Apariencia moderna del equipamiento utilizado en el área de caja .....	58
Tabla 28. Atractividad de las instalaciones físicas del área de caja .....	59
Tabla 29. Apariencia pulcra del colaborador del área de caja.....	60
Tabla 30. Atractividad de los materiales asociados al servicio .....	61
Tabla 31. Baremo: Dimensión de bienes tangibles en el área de caja.....	62
Tabla 32. Demuestra responsabilidad en las operaciones que realiza.....	63
Tabla 33. Muestra de interés de solución de problemas.....	64
Tabla 34. Realización correcta de operaciones en la primera atención.....	65

Tabla 35. Realización correcta de operaciones sin cometer errores .....	66
Tabla 36. Cumplimiento de expectativas del servicio que recibe .....	67
Tabla 37. Baremo: Dimensión de fiabilidad en el área de caja .....	68
Tabla 38. Ofrecimiento de información oportuna por parte del colaborador .....	69
Tabla 39. Ofrecimiento de un servicio rápido por parte del colaborador .....	70
Tabla 40. Disposición de ayuda por parte del colaborador .....	71
Tabla 41. Disponibilidad de atención sobre dudas por parte del colaborador .....	72
Tabla 42. Baremo: Dimensión de capacidad de respuesta en el área de caja .....	73
Tabla 43. Confianza que transmite el colaborador del área de caja .....	74
Tabla 44. Seguridad que siente al recibir orientación .....	75
Tabla 45. Amabilidad del colaborador del área de caja .....	76
Tabla 46. Conocimiento suficiente para resolver dudas .....	77
Tabla 47. Baremo: Dimensión de seguridad en el área de caja .....	78
Tabla 48. Ofrecimiento de una atención individualizada .....	79
Tabla 49. Adecuado horario de atención del área de caja .....	80
Tabla 50. Ofrecimiento de una atención personalizada .....	81
Tabla 51. Preocupación de los intereses por parte del colaborador .....	82
Tabla 52. Comprensión de necesidades por parte del colaborador .....	83
Tabla 53. Baremo: Dimensión de empatía en el área de caja .....	84
Tabla 54. Nivel de la variable satisfacción del cliente .....	85
Tabla 55. Resultado de correlación de variables .....	86
Tabla 56. Matriz de Consistencia .....	101

## Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la Investigación .....	31
Figura 2. Fórmula de la Muestra .....	34
Figura 3. Fórmula de la Confiabilidad.....	35
Figura 4. Sensación de comodidad en la sala de espera del área de caja.....	38
Figura 5. Evaluación del equipamiento utilizado en el área de caja.....	39
Figura 6. Iluminación del área de caja.....	40
Figura 7. Cantidad suficiente de material de oficina para la atención.....	41
Figura 8. Dificultad para llegar al área de caja.....	42
Figura 9. Desplazamiento a más de un lugar para realización de trámite .....	43
Figura 10. Baremo: Dimensión de estructura en el área de caja .....	44
Figura 11. Ofrecimiento de charlas de interés por parte del colaborador.....	45
Figura 12. Tiempo de espera mayor a media hora para su atención.....	46
Figura 13. Sentimiento de empatía por parte del colaborador .....	47
Figura 14. Observación de señales de protesta entre jefe y colaborador.....	48
Figura 15. Desplazamiento fuera de la universidad para realizar trámite .....	49
Figura 16. Baremo: Dimensión de proceso en el área de caja.....	50
Figura 17. Recibimiento de información necesaria para algún trámite .....	51
Figura 18. Comprensión por parte del colaborador .....	52
Figura 19. Recibimiento de apoyo al realizar un trámite.....	53
Figura 20. Satisfacción de la atención que brinda el colaborador .....	54
Figura 21. Necesidad de uso de otros medios de pago .....	55
Figura 22. Baremo: Dimensión de resultado en el área de caja.....	56
Figura 23. Nivel de la variable calidad de atención en el área de caja .....	57
Figura 24. Apariencia moderna del equipamiento utilizado en el área de caja.....	58
Figura 25. Atractividad de las instalaciones físicas del área de caja.....	59
Figura 26. Apariencia pulcra del colaborador del área de caja.....	60
Figura 27. Atractividad de los materiales asociados al servicio.....	61
Figura 28. Baremo: Dimensión de bienes tangibles en el área de caja.....	62
Figura 29. Demuestra responsabilidad en las operaciones que realiza.....	63
Figura 30. Muestra de interés de solución de problemas.....	64
Figura 31. Realización correcta de operaciones en la primera atención.....	65
Figura 32. Realización correcta de operaciones sin cometer errores.....	66
Figura 33. Cumplimiento de expectativas del servicio que recibe .....	67
Figura 34. Baremo: Dimensión de fiabilidad en el área de caja.....	68

Figura 35. Ofrecimiento de información oportuna .....	69
Figura 36. Ofrecimiento de un servicio rápido .....	70
Figura 37. Disposición de ayuda por parte del colaborador .....	71
Figura 38. Disponibilidad de atención sobre dudas por parte del colaborador .....	72
Figura 39. Baremo: Dimensión de capacidad de respuesta en el área de caja.....	73
Figura 40. Confianza que transmite el colaborador del área de caja .....	74
Figura 41. Seguridad que siente al recibir orientación .....	75
Figura 42. Amabilidad del colaborador en el área de caja .....	76
Figura 43. Conocimiento suficiente para resolver dudas .....	77
Figura 44. Baremo: Dimensión de seguridad en el área de caja.....	78
Figura 45. Ofrecimiento de una atención individualizada.....	79
Figura 46. Adecuado horario de atención del área de caja.....	80
Figura 47. Ofrecimiento de una atención personalizada .....	81
Figura 48. Preocupación de los intereses por parte del colaborador .....	82
Figura 49. Comprensión de necesidades por parte del colaborador .....	83
Figura 50. Baremo: Dimensión de empatía en el área de caja .....	84
Figura 51. Nivel de la variable satisfacción del cliente .....	85
Figura 52. Recolección de datos. Estudiante de administración .....	100
Figura 53. Recolección de datos. Estudiante de contabilidad .....	100

## RESUMEN

El presente estudio titulado Calidad de atención y su relación con la satisfacción del cliente en el área de caja Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017 tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del cliente en el área de caja de la Universidad Cesar Vallejo Chiclayo, 2017. El diseño del estudio del estudio es no experimental – correlacional de corte transversal. La población se encuentra conformada por 1859 que realizaron sus pagos y tramites entre los meses de marzo a agosto del 2017 del Programa de Educación para Adultos, la muestra se encuentra constituida por 152 estudiantes. Tuvo como resultado, que la variable calidad de atención en el área de caja es deficiente con el 67.1%, mínimo con el 25% y aceptable con el 7.9%, seguidamente el nivel de la variable satisfacción en el área de caja fue deficiente en un 63.2%, mínimo con el 26.3%, aceptable en un 7.9% y óptimo con el 2.6%. Se concluyó que, la correlación entre la variable calidad de atención y satisfacción al cliente existe una significancia de 0, 000 menor a 0, 05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis planteada, existiendo una relación lineal entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente siendo una relación significativa y proporcional con un resultado de 0.930 a través del coeficiente de Spearman. Finalmente se recomienda, a la Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo fortalecer los conocimientos de sus colaboradores a través de reinducciones y charlas que les permita mejorar estas debilidades que presenta actualmente el área, se recomienda también preocuparse por los intereses de sus clientes, dándole solución a sus dudas o inconvenientes, reducir procesos tediosos, esto permitirá ofrecer una mejor calidad de atención y así lograr que el cliente este satisfecho con el servicio brindado.

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del cliente, área de caja, Universidad César Vallejo.

## ABSTRACT

The present study entitled Quality of care and its relationship with customer satisfaction in the box Cesar Vallejo University Chiclayo area, 2017, had as its general objective, to determine the relationship between the level of quality of care and customer satisfaction in the area of box of the Cesar Vallejo University Chiclayo, 2017. The design of the study of the study is non-experimental - correlational cross-sectional. The population is made up of 1859 who made their payments and paperwork between the months of March to August 2017 of the Adult Education Program, the sample is constituted by 152 students. As a result, the quality of care variable in the cashier area was deficient with 67.1%, minimum with 25% and acceptable with 7.9%, then the level of the satisfaction variable in the cashier area was deficient in a 63.2%, minimum with 26.3%, acceptable in 7.9% and optimum with 2.6%. It was concluded that the correlation between the quality of care and customer satisfaction variable has a significance of 0, 000 less than 0.05, so the null hypothesis is rejected, and the hypothesis is accepted, there being a linear relationship between the quality of attention and customer satisfaction being a significant and proportional relationship with a result of 0.930 through the Spearman coefficient. Finally, it is recommended, at the Cesar Vallejo University, Chiclayo to strengthen the knowledge of its collaborators through reinductions and talks that allow them to improve these weaknesses that the area currently presents, it is also recommended to worry about the interests of its clients, giving solution to their doubts or inconveniences, reduce tedious processes, this will allow to offer a better quality of attention and thus achieve that the client is satisfied with the service provided.

**Keywords:** Quality of attention, customer satisfaction, cashier area, César Vallejo University.