



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC

Distribuidores EIRL, Santa Anita, 2016

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

AUTORA:

JIMENEZ ALBURQUEQUE, RUTH NOELIA

ASESOR:

Dr. DELGADO ARENAS, RAUL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

MARKETING

LIMA – PERÚ

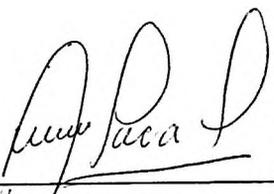
2016

PAGINA DEL JURADO



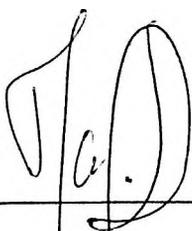
PRESIDENTE

Dr. Delgado Arenas, Raúl



SECRETARIO

Mg. Paca Pantigoso, Flavio



VOCAL

Mg. Cardia Menor, Marco

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a mi familia y a mi madre por haber depositado en mí esa confianza que tanto se necesita y también por apoyarme incondicionalmente, del cual haberme dado la oportunidad de lograr una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cada momento que estuvo conmigo, por haber dado ese entendimiento y sabiduría así mismo agradecer a mi familia, mi madre por el gran apoyo que siempre me brindaron para seguir adelante.

También agradecer a mis asesores y mis amigos por ser el soporte de seguir con este proyecto.

DECLARACION DE AUNTENTICIDAD

Yo Jimenez Alburqueque, Ruth Noelia con DNI N° 47807482, 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 autentica.

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, junio del 2016



.....
RUTH NOELIA JIMENEZ ALBURQUEQUE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la universidad César Vallejo presento ante Ustedes la Tesis Titulada “Calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores EIRL, SANTA ANITA, 2016”, 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.

RUTH NOELIA JIMENEZ ALBURQUEQUE

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Trabajos Previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación del Problema.....	14
1.5. Justificación del Estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	17
II. MARCO METODOLOGICO.....	18
2.1. Tipo de Estudio.....	18
2.2. Variables.....	18
2.3. Población.....	21
2.4. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	21
2.5. Métodos de Análisis de datos.....	24
2.6. Aspectos Éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	26

IV. DISCUSION.....	35
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	40
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	42
VIII. ANEXOS.....	45
INDICE DE TABLAS.....	51
INDICE DE GRAFICOS.....	69

LISTA DE TABLAS
CALIDAD DE ATENCION

1	La empresa cuenta con equipos modernos	51
2	Los equipos de comunicación son adecuados para la atención de cualquier problema que se presente	51
3	Las unidades móviles utilizadas para la distribución son operativas y oportunas	51
4	Los materiales asociados (volantes, folletos) que se les entrega son comprensibles y de utilidad	52
5	Los vendedores cuentan con el equipamiento y vestido adecuado	52
6	Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas y están operativas	52
7	El vendedor que lo atiende respeta los precios fijados por la empresa	53
8	El vendedor le informa sobre las políticas que existen en la empresa (tiempo de entrega, hora de atención)	53
9	El vendedor cumple con las reglas establecidas (día de visitas, cobranza sin boleta o factura no permitido)	53
10	Como cliente se siente a gusto con la atención que le brinda el vendedor	54
11	El vendedor le da confianza	54
12	Cuando se presenta un problema, el vendedor muestra interés por resolverlo	54
13	El producto ofertado por el vendedor llega en buen estado	55
14	El producto ofertado por el vendedor tiene un peso confiable	55
15	El tiempo de solución de algún problema es el adecuado	55
16	El vendedor le ayuda a solucionar sus problemas en el día de visitas	56
17	Hay problemas con el vendedor que no puede solucionar de forma inmediata	56
18	El vendedor aplica en el trabajo las experiencias laborales anteriores	56
19	La empresa cuenta con un personal capacitado	57
20	El vendedor tiene la capacidad de brindar un buen servicio	57

21	La empresa cuenta con la suficiente mercadería	57
22	El transportista lleva la mercadería necesaria para satisfacer la demanda	58
23	El vendedor responde adecuadamente a las consultas que usted le realiza	58
24	El vendedor muestra seguridad al momento de responder las preguntas	58
25	La empresa ofrece garantía por el producto entregado con deficiencias	59
26	La garantía solicitada por el producto no satisfecho es atendida de forma inmediata	59
27	La empresa cuenta con vendedores que le brindan una atención personal	59
28	La atención personalizada del vendedor le permite atender la demanda específica	60
29	El vendedor es complaciente con las pausas del cliente, dándole el tiempo necesario	60
30	La empresa se preocupa por dar un servicio adecuado que sea de interés del cliente	60

LISTA DE TABLAS
SATIFACCION DEL CLIENTE

1	El servicio que se le brinda en la empresa es excelente	61
2	Se garantiza la calidad del producto al momento de ser entregado en el mercado	61
3	El servicio que le ofrece la empresa cubre sus expectativas	61
4	El personal de la empresa muestra honestidad y genera confianza	62
5	El precio que paga por la mercadería garantiza utilidades para su empresa	62
6	El comportamiento del vendedor es el adecuado frente a un problema	63
7	La empresa cumple con los horarios programados para la atención al cliente	63
8	La empresa cumple con el horario establecido para la entrega de su pedido (días programados para la entrega de pedidos)	63
9	El trato brindado por el vendedor puede ser considerado como seguro e integral	64
10	El vendedor aplica experiencias anteriores en la realización de sus ventas	64
11	El vendedor es empático y tiene la capacidad para atenderlo en sus pedidos	64
12	Las opiniones de otras personas contraen a que trabaje con la empresa AC Distribuidores EIRL	65
13	La imagen que tiene otras personas acerca de la empresa es favorable	65
14	Usted recomienda a clientes para que trabajen con la empresa.	65
15	La empresa frecuentemente pierde cliente debido al trato de su personal	66
16	La insatisfacción que le genera el vendedor es cotidianamente	66
17	El vendedor que lo atendió, mostro interés en solucionar sus dificultades	66
18	Se siente satisfecho con el servicio que le brinda la empresa y vendedor	67
19	La empresa ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas	67

20	Recibe bonificaciones por ser un cliente fidelizado (realiza las mayores compras)	67
21	Por ser cliente preferencial no cumplen con el horario establecido para la entrega de la mercadería	68
22	Usted se siente complacido de trabajar con la empresa AC Distribuidores EIRL	68

LISTA DE GRAFICOS
CALIDAD DE ATENCION

1	La empresa cuenta con equipos modernos	69
2	Los equipos de comunicación son adecuados para la atención de cualquier problema que se presente	69
3	Las unidades móviles utilizadas para la distribución son operativas y oportunas	70
4	Los materiales asociados (volantes, folletos) que se les entrega son comprensibles y de utilidad	70
5	Los vendedores cuentan con el equipamiento y vestido adecuado	71
6	Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas y están operativas	71
7	El vendedor que lo atiende respeta los precios fijados por la empresa	72
8	El vendedor le informa sobre las políticas que existen en la empresa (tiempo de entrega, hora de atención)	72
9	El vendedor cumple con las reglas establecidas (día de visitas, cobranza sin boleta o factura no permitido)	73
10	Como cliente se siente a gusto con la atención que le brinda el vendedor	73
11	El vendedor le da confianza	74
12	Cuando se presenta un problema, el vendedor muestra interés por resolverlo	74
13	El producto ofertado por el vendedor llega en buen estado	75
14	El producto ofertado por el vendedor tiene un peso confiable	75
15	El tiempo de solución de algún problema es el adecuado	76
16	El vendedor le ayuda a solucionar sus problemas en el día de visitas	76
17	Hay problemas con el vendedor que no puede solucionar de forma inmediata	77
18	El vendedor aplica en el trabajo las experiencias laborales anteriores	77
19	La empresa cuenta con un personal capacitado	78

20	El vendedor tiene la capacidad de brindar un buen servicio	78
21	La empresa cuenta con la suficiente mercadería	79
22	El transportista lleva la mercadería necesaria para satisfacer la demanda	79
23	El vendedor responde adecuadamente a las consultas que usted le realiza	80
24	El vendedor muestra seguridad al momento de responder las preguntas	80
25	La empresa ofrece garantía por el producto entregado con deficiencias	81
26	La garantía solicitada por el producto no satisfecho es atendida de forma inmediata	81
27	La empresa cuenta con vendedores que le brindan una atención personal	82
28	La atención personalizada del vendedor le permite atender la demanda específica	82
29	El vendedor es complaciente con las pausas del cliente, dándole el tiempo necesario	83
30	La empresa se preocupa por dar un servicio adecuado que sea de interés del cliente	83

LISTA DE TABLAS
SATIFACCION DEL CLIENTE

1	El servicio que se le brinda en la empresa es excelente	84
2	Se garantiza la calidad del producto al momento de ser entregado en el mercado	84
3	El servicio que le ofrece la empresa cubre sus expectativas	85
4	El personal de la empresa muestra honestidad y genera confianza	85
5	El precio que paga por la mercadería garantiza utilidades para su empresa	86
6	El comportamiento del vendedor es el adecuado frente a un problema	86
7	La empresa cumple con los horarios programados para la atención al cliente	87
8	La empresa cumple con el horario establecido para la entrega de su pedido (días programados para la entrega de pedidos)	87
9	El trato brindado por el vendedor puede ser considerado como seguro e integral	88
10	El vendedor aplica experiencias anteriores en la realización de sus ventas	88
11	El vendedor es empático y tiene la capacidad para atenderlo en sus pedidos	89
12	Las opiniones de otras personas contraen a que trabaje con la empresa AC Distribuidores EIRL	89
13	La imagen que tiene otras personas acerca de la empresa es favorable	90
14	Usted recomienda a clientes para que trabajen con la empresa.	90
15	La empresa frecuentemente pierde cliente debido al trato de su personal	91
16	La insatisfacción que le genera el vendedor es cotidianamente	91
17	El vendedor que lo atendió, mostro interés en solucionar sus dificultades	92
18	Se siente satisfecho con el servicio que le brinda la empresa y vendedor	92

19	La empresa ha solucionado satisfactoriamente sus demandas en ocasiones pasadas	93
20	Recibe bonificaciones por ser un cliente fidelizado (realiza las mayores compras)	93
21	Por ser cliente preferencial no cumplen con el horario establecido para la entrega de la mercadería	94
22	Usted se siente complacido de trabajar con la empresa AC Distribuidores EIRL	94

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de la Empresa AC Distribuidores EIRL, Santa Anita, 2016. El cual se obtuvo una población de 100 clientes de la empresa. El enfoque metodológico utilizado fue el correspondiente a una investigación cuantitativa, el tipo de investigación es aplicada y de nivel descriptivo correlacional, de tal forma permite relacionar las variable calidad de atención con la satisfacción del cliente a través de las dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía basadas en la teoría de Parasuraman, Zeithaml & Berry asimismo el diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal. Se utilizó el programa estadístico SPSS para el procesamiento de datos, también la encuesta fue revisada por cinco expertos del cual les dieron validez a las dos variables. Por otro lado, para la constatación de la prueba de hipótesis se aplicó el Rho Spearman el cual se obtuvo un nivel de correlación moderada 0.555 %. teniendo como apoyo a otros trabajos previos se verifico si es que hubo concordancia o discrepancia entre las variables, para finalizar se llegó a las conclusiones y recomendaciones obtenidas por los resultados estadísticos.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del cliente.

ABSTRACT

The overall objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and customer satisfaction AC Distributors Company EIRL, Santa Anita, 2016. Of which a population of 100 customers of the company obtained the methodological approach used was the corresponding quantitative research, type of research is applied and correlational descriptive level, so can relate the varying quality of care with customer satisfaction through the dimension's tangibility, reliability, responsiveness, security and empathy based on the theory of Parasuraman, Zeithaml & Berry also the research design is non-experimental cross-section. SPSS statistical software was used for data processing, also the survey was reviewed by five experts which gave validity to the two variables. On the other hand, for the verification of the hypothesis test the Spearman Rho which a moderate correlation level of 0.555% was applied. I support having as previous work was verified if there was agreement or disagreement between the variables, finally it came to the conclusions and recommendations obtained by the statistical results.

Keywords: Quality of Care, Customer Satisfaction