



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES
Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE METAS EN VENTAS DE LOS ASESORES
DE NEGOCIO DE LA FINANCIERA CAJA RURAL LOS ANDES -
PUNO, 2021**

PRESENTADA POR

BACH. NANCY FLORES HUAYCANI

ASESOR

MGR. WILFREDO PINEDA YUCRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2022

RESUMEN

La investigación que plantea como objetivo general de determinar la influencia de la Calidad de atención al cliente en el cumplimiento de metas en ventas de los asesores de negocio de la financiera Caja Rural Los Andes - Puno, 2022, desarrollando la una metodología cuantitativa de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; tomando como población y muestra a 14 asesores de negocio que fueron evaluados, la calidad de servicio con cada 5 clientes de ellos teniendo un total de 70 encuestados como muestra del estudio, dichos datos fueron procesados de manera descriptiva e inferencial exportando tablas de contingencia y midiendo la relación de las variables mediante la Chi cuadrado de Pearson donde mide la significancia de la relación entre dos variables. Como resultado se tiene que el 52,9% menciona que es regular los aspectos tangibles, el 54,3% de los asesores de negocio tienen una regular capacidad de respuesta, el 52,9% de los asesores inspiran fiabilidad regularmente en clientes, el 60,0% de los asesores inspiran seguridad regularmente a los clientes, el 50,0% de los asesores tienen una empatía regular con los clientes. Así mismo se tiene un 87.74% de cumplimiento de metas en el mes de setiembre, la distribución de cartera en número de operaciones fue el 33% y el desembolso real fue de S/. 1,668,630.00 valores que reflejan la tendencia económica dentro de la caja, con relación a la liquidez se tiene S/. 1.18 de respaldo en el activo corriente para el año 2021. Este índice proporciona la exigibilidad a corto plazo el cual espera convertirse en efectivo. En conclusión la influencia de la Calidad de atención al cliente es significativa ($p < 0,05$) en el cumplimiento de metas en ventas, donde el 30% de los asesores alcanzaron sus metas, seguido del 28,6% tiene un nivel de cumplimiento buena y la misma cantidad tiene un estado deficiente, y solo el 12,9% llega a tener un nivel de cumplimiento excelente doblando las metas de crédito de la financiera Caja Rural Los Andes - Puno, 2022.

Palabras claves: Calidad de atención, crédito, metas, ventas, financiera

ABSTRACT

The investigation that poses as a general objective to determine the influence of the Quality of customer service in the fulfillment of sales goals of the business advisors of the financial Caja Rural Los Andes - Puno, 2022, developing a quantitative methodology of descriptive type correlational with a non-experimental cross-sectional design; Taking 14 business advisors as a population and sample that were evaluated, the quality of service with every 5 clients of them having a total of 70 respondents as a sample of the study, said data was processed in a descriptive and inferential way, exporting contingency tables and measuring the relationship of the variables through Pearson's Chi square where it measures the significance of the relationship between two variables. As a result, 52.9% mention that tangible aspects are regular, 54.3% of business advisors have a regular responsiveness, 52.9% of advisors regularly inspire reliability in clients, the 60.0% of the advisers regularly inspire confidence in the clients, 50.0% of the advisers have regular empathy with the clients. Likewise, there is an 87.74% achievement of goals in the month of September, the portfolio distribution in number of operations was 33% and the actual disbursement was S/. 1,668,630.00 values that reflect the economic trend within the box, in relation to liquidity there is S / . 1.18 of support in current assets for the year 2021. This index provides the demandability in the short term which is expected to become cash. In conclusion, the influence of the Quality of customer service is significant ($p < 0.05$) in the fulfillment of sales goals, where 30% of the advisors reached their goals, followed by 28.6% have a level of compliance good and the same number have a poor status, and only 12.9% reach an excellent level of compliance, beating the credit goals of the financial institution Caja Rural Los Andes - Puno, 2022.

Keywords: Care Quality, credit, goals, sales, financial