



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EL GRADO DE LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO  
HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SAN MARTÍN DE PORRES LTDA. DEL DISTRITO DE  
TARAPOTO EN EL AÑO 2011”**

**Tesis que presenta la Bachiller:**

**LADY MAYRITA, GOMEZ CONTRERAS**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORES: Lic. DIANA ESTHER ZAMORA PANDURO**

**Ms.Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2011**

## DEDICATORIA

Con todo mi amor y cariño a mi *Dios* padre celestial por ser el guía espiritual de mi vida, porque me diste la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa.

Dedico este proyecto con sinceridad y profunda gratitud a mi querida madre *Dilcia Contreras Herrera* que gracias a su apoyo desmedido y extraordinario ejemplo pude alcanzar mi anhelo profesional.

A mi señor padre Marino Gómez Guevara y mi querido hermano Milton Gómez Contreras, quienes con su apoyo también contribuyeron a mi formación profesional.

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

El presente informe de tesis ponemos a disposición del público académico y no académico que tenga la oportunidad de acceder a este informe que presenta los resultados de la investigación realizada en la Cooperativa San Martín de Porres Ltda. del distrito de Tarapoto.

Este informe da a conocer el grado de competencias del talento humano con relación a la satisfacción del cliente de la “Cooperativa San Martín de Porres Ltda.” de la ciudad de Tarapoto.

El presente informe se realizó con el fin de conocer el grado de las competencias y su relación con la satisfacción del cliente externo de la Cooperativa San Martín de Porres Ltda, pero al mismo tiempo con el objetivo de obtener la licenciatura en Administración.

## AGRADECIMIENTO

Quiero hacer un agradecimiento especial al Ing. Cesar Acuña Peralta por el apoyo brindado, a toda la plana docente de la Universidad Privada César Vallejo de la ciudad de Tarapoto, Carrera profesional de Administración, por sus enseñanzas y conocimientos que me impartieron y me permitieron adquirir las competencias personales y profesionales; espero no defraudar y mantener en alto el nombre de la universidad y esforzarme para desempeñarme como una profesional eficiente y promotor del desarrollo de la región y del país.

A los trabajadores de la Cooperativa en especial a la Gerente de Administración la Sra. Raquel Infante que me dio las facilidades para realizar el proyecto de investigación, facilitándome información necesaria para realizar este proyecto.

A todos los profesores y amigos que me apoyaron en mis trabajos, con sus orientaciones, consejos, que me permitieron seguir adelante y lograr mis metas propuestas.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	11
1.1 Problema	11
1.1.1 Selección del Problema	11
1.1.2 Antecedentes del Problema	13
1.1.3 Formulación del Problema	17
1.1.4 Justificación	19
1.1.4.1. Justificación Teórica	19
1.1.4.2. Justificación Metodológica	19
1.1.4.3. Justificación Práctica	19
1.1.4.4. Justificación Académica	20
1.1.5 Limitaciones	20
1.2 Objetivos	20
1.2.1. Objetivo general	20
1.2.2. Objetivo específico	21
1.3 Hipótesis	21
1.4 Variables e indicadores	21

1.5	Diseño de ejecución	23
1.5.1	Tipo de Diseño	23
1.5.2	Población – Muestra	23
1.5.3	Técnicas, instrumentos y fuentes e informantes	25
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO		26
2.1.	Marco Teórico	26
2.2.	Marco Conceptual	49
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS		55
CAPÍTULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS		64
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS		67
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		71
6.1.	Conclusiones	71
6.2.	Recomendaciones	73
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS		74
7.1	Bibliografía	74
7.2	Anexos	76

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita, Bachiller: Lady Mayrita Gómez Contreras, con Documento Nacional de Identidad N° 42697033, con domicilio en el Pasaje España N° 156, distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que el trabajo de investigación que se presenta tiene las características de autenticidad, y que la información consignada fue extractada de las operaciones que en forma cotidiana realiza la organización, asimismo, se menciona un marco referencial proveniente de autores que dada la naturaleza de la investigación se estimaron por conveniente utilizar.

Así mismo que los resultados obtenidos no han presentado ni total ni parcialmente con otros fines.

Hecho en Tarapoto, Noviembre del 2011



---

LADY MAYRITA GOMEZ CONTRERAS

DNI N° 42697033

## RESUMEN

La investigación que se reporta en el presente informe de tesis tuvo como objetivo evaluar el grado de las competencias del talento humano y su relación con la satisfacción del cliente de la cooperativa San Martín de Porres Ltda. Para la obtención de los resultados se aplicó una encuesta de competencias a los trabajadores de la cooperativa y otra encuesta de satisfacción a los clientes externos de la cooperativa. Los resultados fueron procesados con el apoyo del software Excel, llegando a las siguientes conclusiones:

- El 59% de los clientes externos están muy satisfechos con la calidad de los servicios que oferta la cooperativa San Martín de Porres Ltda.
- Existe relación directa entre el nivel de competencias del personal y la satisfacción del cliente.
- El 56% de los clientes califican al personal como muy bueno y bueno (27%), respectivamente.
- El 92% de los clientes refiere que la infraestructura de la clínica es muy cómoda
- El 91% de los clientes refiere que regresaría nuevamente a la cooperativa para una próxima atención.



## ABSTRACT

The research reported in this thesis report aimed to assess the extent of the powers of human talent and its relationship with customer satisfaction of the cooperative San Martin de Porres Ltd. To obtain the results a survey skills to workers of the cooperative and another survey of customer satisfaction outside of the cooperative. The result was processed with Excel software support, and reached the following conclusions:

- ✓ 59% of external customers are very satisfied with the quality of services offered by the San Martin de Porres Cooperative Ltd.
- ✓ There is direct relationship between the level of staff skills and customer satisfaction.
- ✓ 56% of customers rate the staff as very good and good (27%), respectively.
- ✓ 92% of clients referred to the infrastructure of the clinic is very comfortable.
- ✓ 91% of customers would return again refers to the cooperative for the next attention.