



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y SU INFLUENCIA  
EN LA PRODUCCIÓN DEL AREA DE CAJAS DE LA EMPRESA  
CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A – BALTA – CHICLAYO 2017**

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

**AUTORA:**

FLORES CAPUÑAY, ANA DEL ROSARIO

**ASESORA:**

MG. FLORES FERNÁNDEZ, MILEYDI

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2017**

## RESUMEN

La presente investigación que llevo por título Satisfacción del cliente interno y su influencia en la producción del área de cajas de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. Balta Chiclayo 2017, tuvo como objetivo general determinar la influencia entre la “Satisfacción del cliente y el nivel de Producción en el área de cajas de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. Balta Chiclayo, 2017”. El estudio de dicha investigación corresponde a un diseño no experimental por que se observa al fenómeno en su contexto natural no se efectuan pruebas ni experimentos, de tipo descriptiva por que describe al fenomeno en estudio. Se ha tenido en cuenta una población de 30 colaboradores, a quienes se aplico el instrumento de la encuesta, la cual consta de 26 ítems en la escala de medición tipo Likert.

Los resultados adquiridos determinaron que más del el 30% considera no estar satisfecho como empleado de la empresa en estudio; lo que trae consigo la necesidad de una mejora de gestión en los elementos como el pago de sus horas extras, la comunicación entre jefe y subordinado, el trabajo en equipo, los beneficios sociales y el clima laboral que propicien la satisfacción que siempre debe existir en el centro laboral. En cuanto al nivel de productividad del personal de Cencosud Chiclayo, un promedio del 40% tiene una producción muy bajo del nivel solicitado, esto se da por la falta de iniciativa, desconocimiento de sus funciones, no cuentan con las herramientas adecuadas o por que la labor desempeñada no cumple sus expectativas.

**Palabras Clave:** Satisfacción del Cliente interno, producción.

## **ABSTRACT**

The present investigation that took by title Satisfaction of the internal client and its influence in the production of the area of boxes of the company Cencosud Retail Peru S.A. Balta Chiclayo 2017, had as a general objective to determine the influence between “Customer Satisfaction and the level of Production in the cashier area of the company Cencosud Retail Perú S.A. Balta Chiclayo 2017”.

The study of this research corresponds to a non-experimental design because the phenomenon is observed in its natural context, no tests or experiments are carried out, of descriptive type because it describes the phenomenon under study, A population of 30 collaborators was taken into account, to whom the survey instrument was applied, which consists of 26 items on the Likert- type measurement scale.

The results obtained determined that more than 30% considered not being satisfied as an employee of the company under study; what brings with it the need for management improvement in elements such as the payment of overtime, communication between boss and subordinate, teamwork, social benefits and the work climate that provide the satisfaction that should always exist un the work center Regarding the level of productivity of the staff of Cencosud Chiclayo, an average of 40% has a very low production of the requested level this is due to the lack of initiative, ignorance of their functions, lack of adequate tools or because the work performed does not meet your expectations.

Keywords: Internal customer satisfaction, production.