

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**EL ENFOQUE SISTÉMICO DEL DESARROLLO DEL
PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE DE LA EMPRESA COVEL CORP S.A.C. DE
LA CIUDAD DE TRUJILLO, PERIODO 2012**

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

**AUTOR:
AGUILAR YACHE FRANK YEFRIN**

**ASESORES:
Dra. CALVANAPÓN ALVA ALICIA
Mg. ADRIANZÉN JIMÉNEZ ALEX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TRUJILLO - PERÚ
2013**

PÁGINA DEL JURADO

**Dra. Calvanapón Alva Alicia
Presidente**

**Mg. Adrianzén Jiménez Alex
Secretario**

**Mg. Baltodano Nontol Luz
Vocal**

DEDICATORIA

A Dios,

Por todas las bendiciones que me ha brindado, por los momentos difíciles en los que siempre me ayudó a caminar de su mano.

A mis padres Manuel y Martha,

Por la confianza que siempre han tenido en mí, y el apoyo que nunca me han negado. El ejemplo como padres, como pareja y como personas que han mostrado.

A mis hermanas Lilibeth, Sheylla y Diana,

Porque crecí junto a ellas, aprendiendo muchas cosas de la vida como los triunfos con los que me han llenado de orgullo y a la vez de valor para salir adelante como ustedes lo han hecho.

A mi abuela Carmen,

Porque su vida fue un ejemplo de lucha, es una gran mujer, madre y abuela, gracias por esos momentos tan felices que he pasado y estoy pasando a tu lado.

A mi hija Kiyari,

Quien tan solo mirándome me da las fuerzas para seguir adelante, ella es la luz de mis ojos., Porque ella fue el motor y motivo para poder terminar mi carrera universitaria. a ti porque con tu amor y alegría me iluminaste más el camino .

A por ultimo pero no menos importante a mi esposa Marilyn,

Por tu amor, comprensión y paciencia.

AGRADECIMIENTO

Expreso mi más sincero agradecimiento primeramente a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad y del bien, en segundo lugar a mis padres Manuel y Martha por el sacrificio y esfuerzo que mostraron todos estos años, para poder brindarme estudios Universitarios.

De igual manera, agradezco a mis hermanas Lilibeth, Sheylla y Diana por el apoyo incondicional y por los consejos que me brindaron y a mi abuelita Carmen por haberme formado con sólidos valores.

De mención especial agradezco al Gerente de la empresa Covel Corp S.A.C. Casas Saldaña Isidro, por el apoyo para la elaboración del presente informe. Además a la Mg. Baltodano Nontol Alicia, a mis asesores Dra. Calvanapón Alva Alicia, Mg. Adrianzén Jiménez Alex por su paciencia y orientación en este trabajo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento el alumno: Aguilar Yache Frank Yefrin ha elaborado la tesis denominada:

El enfoque sistémico del desarrollo del personal y su influencia en la satisfacción del cliente de la Empresa Covel Corp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, periodo 2012.

Para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración

Otorgado por la Universidad César Vallejo de Trujillo, declara que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que en él no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier institución, sea esta educativa o no.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas tomadas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no he asumido como mías las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de Universidad César Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Trujillo, julio 2013



Aguilar Yache Frank Yefrin
45229981

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "El enfoque sistémico del desarrollo del personal y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Covel Corp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, periodo 2012" con la finalidad de determinar si el enfoque sistémico del desarrollo personal adecuado influye en la satisfacción del cliente de la empresa Covel Corp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, periodo 2012, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.
Esperando cumplir con los requerimientos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

	PAG.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.....	iv
PRESENTACIÓN.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
I.- INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. PROBLEMA.....	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4. HIPÓTESIS.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.6. ANTECEDENTES.....	6
1.7. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA TÉCNICA O HUMANISTA.....	11
1.8. MARCO CONCEPTUAL.....	34
II.- MARCO METODOLÓGICO.....	37
2.1. VARIABLES.....	37
2.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	38
2.3. METODOLOGÍA.....	39
2.4. TIPO DE ESTUDIO.....	39
2.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
2.7. TÉCNICAS DE RECOLECCION DE DATOS.....	41
2.8. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	42
III.- RESULTADOS.....	44

IV.- DISCUSIÓN.....	80
V.- CONCLUSIONES.....	83
VI.- RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS.....	89

RESUMEN

El principal objetivo de este informe de investigación es analizar el desarrollo de personal y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa Covel Corp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, periodo 2012.

El diseño de investigación es *no experimental - transversal* ya que busca el análisis de las variables desarrollo del personal y la satisfacción del cliente como se encontraron en la presente investigación. El conjunto poblacional del presente estudio está conformado por dos, los trabajadores de la Empresa CovelCorp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, actualmente la empresa cuenta con nueve (09) trabajadores, el segundo estrato está representado aproximadamente por ciento cuarenta y uno (141) clientes que posee en la base de datos de la empresa Covel Corp S.A.C. de la ciudad de Trujillo, período 2012.

En la presente investigación se llegó a la conclusión que el desarrollo del personal tuvo un efecto negativo en la satisfacción del cliente de la empresa Covel Corp S.A.C. periodo 2012, pues se observó la disminución en todos los indicadores señalados para medir la satisfacción del cliente.

Palabras Clave: Desarrollo, Comunicación, Satisfacción y Organización.

ABSTRACT

The main objective of this research report is to analyze the development of personnel and their influence on customer satisfaction Corp Covel company SAC Trujillo city, period 2012.

The research design is not experimental - and seeking cross variable analysis staff development and customer satisfaction as found in this investigation. The whole population of this study consists of two company workers CovelCorp SAC of the city of Trujillo, the company currently has nine (09) employees, the second layer is represented approximately one hundred and forty-one (141) has customers in the database of the company Covel Corp SAC Trujillo city, period 2012.

In the present investigation I conclude that staff development had a negative effect on customer satisfaction Corp Covel company SAC 2012 period, as the decrease was observed in all the indicators to measure customer satisfaction.

Keywords: Development, Communication, Satisfaction and Organization.