

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



**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y SU  
INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA  
JIMÉNEZ S.A.C. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-2012**

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

**AUTORA:**

**Br. FLORES VÁSQUEZ, KELLY VANNESSA**

**ASESORES:**

**DRA. CALVANAPÓN ALVA, FLOR ALICIA**  
**MG. AGUILAR ARAGÓN, NANCY**

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

**TRUJILLO – PERÚ**  
**2013**

## PÁGINA DE JURADO

---

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia  
Presidente

---

Mg. Aguilar Aragón, Nancy  
Secretaria

---

Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, santo que guía cada paso que doy

Quien me fortalece día a día con su amor y misericordia,

Quien cuya Presencia ilumina cada Instante de mi vida.

Con cariño y agradecimiento a mis

Queridos padres:

Eleucadio Flores Sandoval y

Melania Vásquez Layza

En reconocimiento a su amor y a sus enseñanzas

Y sabios consejos, para alcanzar uno

De mis grandes objetivos

A mis hermanos Leydy, Erika y Gleyser

Y a mis sobrinos Sneyder y David

Gracias a ustedes por la ayuda que me

Brindaron, por tantas tristezas que supimos

Superar en unión y felicidad como familia.

Con todo mi amor y cariño

Para mis hijos que serán mi razón de vivir

Y fortaleza para salir adelante.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente, para la realización de este proyecto, el apoyo de: Dios, mis padres, hijos, hermanos, sobrinos y abuelos los ángeles que dios puso en mi camino.

A la Universidad César Vallejo por haberme fortalecido y enriquecido con las lecciones que aprendí en ella, asimismo por la enseñanza que inculco en mí la responsabilidad y por todo el apoyo otorgado a mi persona.

A la Facultad de Ciencia Empresariales, por ser mi segundo hogar y por haberme permitido pasar dentro de sus aulas viviendo buenos y difíciles momentos que la carrera conlleva y por crear en mí el amor a mi carrera.

Con gratitud y amor a la Mg. BaltodanoNontol, Luz Alicia a la Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia y a la Mg. Aguilar Aragón, Nancy, por su tiempo brindado y sus consejos oportunos en la elaboración de la presente Tesis; mil gracias.

A todos, empleados y trabajadores de la empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C., por brindarme las facilidades necesarias para realizar la presente tesis.

A todos mis amigos y personas que de alguna manera me apoyaron, y no los menciono; mil gracias.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Flores Vásquez, Kely Vanessa identificada con DNI N°47230099 declaro que la presente investigación es íntegramente elaborada por la autora y que en el no existe plagio de naturaleza alguna, en especial copia de otro trabajo de tesis o similar presentado por cualquier otra persona a otra institución.

Igualmente, dejo constancia que las citas tomadas de otros autores, así como: libros, revistas y tesis han sido debidamente identificadas y referenciadas en el presente trabajo de investigación.

De tal manera y sin objeción asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad en la información y/o documentación presentada en el presente trabajo de investigación y me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Trujillo, Julio 2013

---

Flores Vásquez, Kely Vanessa  
DNI: 47230099

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado

En cumplimiento con el reglamento de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, someto a vuestra consideración el presente desarrollo de tesis titulada, LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y SU INFLUENCIA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA JIMÉNEZ S.A.C. EN LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2012, que tiene por objetivo Determinar si la Fidelización del Cliente Interno Influye en el Clima Organizacional de la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. en la Ciudad de Trujillo-2012, el mismo que constituya para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Esperando que esta investigación cumpla con las expectativas y pueda cumplir con los requerimientos de aprobación; así mismo recoger vuestras sugerencias y opiniones las cuales serán tomadas en cuenta en mi futura carrera.

La autora.

# INDICE

	pág.
Página de jurado .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaración de Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1.1. Realidad Problemática.....	4
1.1.2. Formulación del problema .....	6
1.2. Justificación.....	7
1.3. Hipótesis.....	7
<b>1.4. Objetivos</b>	
1.4.1. Objetivo General.....	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
<b>1.5. Antecedentes</b>	
1.5.1. Antecedentes Internacionales.....	9

1.5.2. Antecedentes Nacionales.....	13
1.5.3. Antecedentes Locales.....	16

## **1.6. MARCO REFERENCIAL**

1.6.1. Marco Teórico.....	19
1.6.2. Marco Conceptual.....	37

## **MARCO METODOLÓGICO**

1.1. Variables.....	40
1.2. Operacionalización de Variables.....	40
1.3. Metodología.....	41
1.4. Tipo de estudio.....	41
1.5. Diseño.....	42
1.6. Población, muestra y muestreo.....	42
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
1.8. Métodos de análisis de datos.....	44

<b>RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
------------------------	-----------

<b>DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>	<b>82</b>
-------------------------------------	-----------

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
--------------------------	-----------

<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>89</b>
-----------------------------	-----------

<b>REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>90</b>
---------------------------------------	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>93</b>
--------------------	-----------

## RESUMEN

El presente trabajo denominado La Fidelización del cliente Interno y su Influencia en el clima organizacional de la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. en la Ciudad de Trujillo- 2012, tiene por objetivo Determinar si la Fidelización del Cliente Interno Influye en el Clima Organizacional de la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C.

La investigación se midió a partir de una encuesta con su respectivo cuestionario para las variables La Fidelización del cliente interno y clima organizacional de la empresa, que se ejecutoa los 25 empleados de dicha organización con el propósito de observar y analizar si los colaboradores de la empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. se encuentran fidelizados y comprometidos con la organización.

El diseño de investigación que se utilizó en esta investigación fue no experimental, transversal Porque los datos fueron analizados sin manipulación alguna, tal como se demostró en el desarrollo de la investigación.

Los resultados permiten afirmar que La Falta de Fidelización del Cliente Interno Influye Negativamente en el Clima Organizacional de la Empresa Comercializadora y Distribuidora Jiménez S.A.C. en la Ciudad de Trujillo-2012. Ya que los trabajadores al no estar fidelizados manifiestan su des conformidad en sus actitudes y su mal disponibilidad para con sus compañeros de trabajo provocando así un mal clima laboral.

También los resultados del estudio facilita, además, la gestión para el cambio, encaminada a la mejoría en el ambiente laboral con vista a un acercamiento a la elevación de la eficiencia y la satisfacción de los trabajadores, traducido en calidad de vida.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Cliente Interno, Estrategias, Fidelización, satisfacción.

## ABSTRACT

This work called The Internal Customer loyalty and its Influence on organizational climate and Distributor Trading Company SAC Jimenez Trujillo City in 2012, aims to determine whether the Internal Customer Loyalty influences the organizational climate and Distributor Trading Company SAC Jimenez.

The research was measured from a survey questionnaire with their respective variables the internal customer loyalty and organizational climate of the company, which was executed employees of that organization in order to observe and analyze whether the employees of the company SAC Jimenez marketer and Distributor are loyal and committed to the organization.

The research design was used in this study was non-experimental, cross-Because the data were analyzed without any manipulation, as demonstrated in the development of research.

The results confirm that the Lack of Internal Customer Loyalty in Negatively Influence of Organizational Climate and Distributor Trading Company SAC Jimenez in the city of Trujillo, 2012. Since workers not being loyal conformity des express their attitudes and their poor availability with coworkers causing a bad working environment

Survey results also facilitate management for change, aimed at the improvement in the working environment overlooking an approach to improving efficiency and worker satisfaction, resulting in quality of life.

**Key Words:** Organizational Climate Internal Customer, Strategy, Loyalty, Satisfaction.