



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS
COLABORADORES EN LA SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES DE LA EMPRESA BAZAR LAMAS DE LA CIUDAD
DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011”**

Tesis que presenta la Bachiller:

SUSAN MAREL REÁTEGUI PÉREZ

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ASESORES : Lic. KARLA MARTELL ALFARO
MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ
2011**

DEDICATORIA

A mis Padres: **Estela y Gilberto**, a quienes quiero y admiro por su fortaleza y perseverancia para seguir adelante, a pesar de todas las pruebas que Dios pone en el camino. Quién más que ustedes para dedicarles este triunfo, por ser las personas quienes están a mi lado apoyándome; gracias por sus consejos, dedicación y enseñanza.

A Mi Familia; Mi **tía Rosa** que le doy gracias por su apoyo incondicional, cariño y consejos que siempre estuvo pendiente de mis estudios a quien dedico y agradezco tanto, A mi tío **Carlos** por brindarme la enseñanza y consejos que siempre estarán en las buenas y en las malas, los quiero tanto.

A Mis **Abuelos** que estuvieron pendiente de mí cuando más los necesité, los aprecio tanto, siempre serán los mejores abuelos que puedo tener los quiero.

A **Dios** por darme la oportunidad de vivir todos esos momentos con las personas que más quiero.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0079
	ADM- PJ
	E.3.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2012

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes presentada por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, me someto a su criterio profesional, la evaluación del presente trabajo de investigación Titulada **“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA BAZAR LAMAS DE LA CUIDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011”**.

Este trabajo tiene como objetivo general Analizar la satisfacción de los colaboradores y determinar su influencia en la satisfacción de los clientes de la Empresa Bazar Lamas.

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo y mostrando apertura de sus observaciones les agradeceremos por anticipado por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

Para el logro de la presente investigación fue indispensable la ayuda y participación de muchas personas, las cuales agradezco el aporte que dieron al logro del mismo.

A **Dios** por darme la fortaleza de seguir y vencer todos los obstáculos y pruebas que se produjeron a lo largo de mi carrera.

A mis Tutores **Alberto Sotero Montero** y **Karla Martell Alfaro** por la constancia, consejos y apoyo prestado a lo largo del desarrollo del presente trabajo de grado.

A la Empresa **Bazar Lamas** por permitirme realizar la presente investigación, a los clientes y colaboradores que laboran en dicha librería, gracias por su ayuda e interés por el logro satisfactorio de esta investigación.

Al Ing. **Edison Apaza Tarqui** por el interés y la constancia brindada en el desarrollo del trabajo de grado, aportando sus conocimientos en la investigación realizada.

Al Prof. **Alexander de la Cruz Vargas** agradezco su orientación y ayuda, aportando sus conocimientos y sugerencias a lo largo de esta investigación.

Y a todas aquellas personas, compañeros y amigos, que de una u otra manera estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.

Gracias a todos.

ABSTRACT

This research aims to research problem addressed does the satisfaction of partners affect the satisfaction of the clients of the company Bazaar Lamas of the city of Tarapoto in 2011?

Are considered as population of research partners and clients of the company Bazar Lamas, on the one hand, those who are called as workers; on the other hand, investigated people who take them as clients of the company. The research covers to partners and customers within the same store.

The central or main research hypothesis is as follows: the satisfaction of employees, has a proportional influence on the satisfaction of the customers of the company Bazaar Lamas and with the designation of workers referred to the staff of sales; and with the denomination of clients referred to customers within the same store.

A research is design descriptive and is assumed as design research explanatory model, which is characterized by the consideration of two variables that are in causal relationship. The technique of research used for the two variables is the survey being his instrument questionnaire questions. For each variable is elaborated a questionnaire with a certain number of questions arising from the indicators of the variables of study.

INTRODUCCIÓN

En toda empresa el cliente se constituye en la clave de su éxito o fracaso; en otras palabras la medida del éxito empresarial es la satisfacción del cliente. En la empresas privadas es más fácil determinar el nivel de satisfacción del cliente a través de la preferencia para con los productos que se vende.

Por otro lado, en una empresa se pueden identificar con relativa facilidad las causas de la insatisfacción del cliente y colaborador, por tanto, se pueden introducir los correctivos o las soluciones pertinentes.

La investigación de las causas de la insatisfacción de los clientes y colaboradores es el tema que aborda la presente investigación que se pone a consideración del jurado. Se investigara a los colaboradores de la empresa Bazar Lamas, por un lado; y, por otro lado, a los clientes a quienes se les toma como los clientes directos dentro de la misma empresa. Bazar Lamas solo cuenta con un local ubicado en el centro de la ciudad de Tarapoto.

El tema de investigación reviste mucha importancia porque se trata de determinar que el nivel de satisfacción de los colaboradores es la causa del nivel de satisfacción de los clientes que, en este caso, vienen a ser los que compran en la dicha empresa. Es una investigación que toma en consideración dos poblaciones (colaboradores y clientes) que están en constante y directa relación.

Por tanto, en una empresa de servicios como es Bazar Lamas, debe haber más cuidado en la relación que se establece entre los servidores que son los colaboradores con los clientes. Así mismo la determinación de la relación entre las dos variables como son el nivel de satisfacción del colaborador y el nivel de satisfacción del cliente tiene más sustento.

La estructura del informe de investigación que se pone a consideración del jurado consta de cuatro capítulos. El primer capítulo aborda el tema del planteamiento del problema de investigación, donde se describe el problema, se formulan las interrogantes, se justifica el trabajo y se formulan los objetivos de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE	III
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENCIDAD Y NO PLAGIO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO	12
1.1. El Problema	12
1.1.1. Selección del Problema	13
1.1.2. Antecedentes del Problema	14
1.1.3. Formulación del Problema	15
1.1.4. Justificación	15
1.1.4.1. Justificación Teórica	15
1.1.4.2. Justificación Metodológica	16
1.1.4.3. Justificación Práctica	16
1.1.4.4. Justificación Académica	16
1.1.5. Limitaciones	16
1.2. Objetivos	17
1.2.1. Objetivo General	17
1.2.2. Objetivo Específico	17

1.3. Hipótesis	17
1.4. Variables – Indicadores	18-19
1.5. Diseño de Ejecución	20
1.5.1. Tipo de Diseño	21-22
1.5.2. Población – Muestra	23
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	24
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL Y CIENTÍFICO	25
2.1 Marco Teórico	25-45
2.2 Marco Conceptual	46-51
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	52-56
CAPÍTULO IV: CONTRATACIÓN DE HIPÓTESIS	57-63
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64-70
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	73
7.1 Bibliografía	73
7.2 Anexos	75-108

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

La suscrita, Bachiller: Susan Marel Reátegui Pérez con DNI N° 46484379, domiciliada en el Jr: Alfonso Ugarte N° 416 – Tarapoto, DECLARO BAJO JURAMENTO que los datos considerados y los resultados obtenidos de la investigación titulada:

“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA BAZAR LAMAS DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2011”.

Es de mí autoría y fue realizada para obtener el TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.

En caso de falta a la verdad me someto a las sanciones que se impongan por la ley.

Tarapoto, 12 de Diciembre del 2011.



SUSAN MAREL REÁTEGUI PÉREZ

DNI: 46484379

RESUMEN

La Presente investigación tiene como problema de investigación que se aborda ¿La Satisfacción de los colaboradores influye en la satisfacción de los clientes de la Empresa Bazar Lamas de la ciudad de Tarapoto en el año 2011?

Se considera como población de investigación a los colaboradores y clientes de la empresa Bazar Lamas, por un lado, a quienes se les denomina como trabajadores; por otro lado, se investiga a las personas a quienes se les toma como clientes de la empresa. La investigación abarca a los colaboradores y clientes dentro de la misma tienda.

La hipótesis de investigación central o principal es la siguiente: La satisfacción de los colaboradores, influye de manera proporcional en la satisfacción de los clientes de la empresa Bazar Lamas y con la denominación de trabajadores se hace referencia a los colaboradores de ventas; y con la denominación de clientes se hace referencia a los clientes dentro de la misma tienda.

Es una investigación diseño Descriptivo y se asume como diseño de investigación el modelo explicativo, el que se caracteriza por la consideración de dos variables que están en relación de causa-efecto. La técnica de investigación utilizada para las dos variables es la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario de preguntas. Para cada variable se elabora un cuestionario con un número determinado de preguntas que se derivan de los indicadores de las variables de estudio.

El segundo capítulo está referido al marco teórico, donde se hace un resumen de algunos antecedentes de investigación, especialmente de universidades extranjeras; luego se desarrolla los fundamentos teóricos basados en la estructura de las variables; el marco conceptual es un componente importante de este capítulo donde se definen el significado con el que utilizan algunos términos de uso frecuente en la investigación; este capítulo termina con la formulación de las hipótesis y la presentación del sistema de variables en un cuadro.

El tercer capítulo corresponde a la metodología de la investigación. En este capítulo se determina con claridad el tipo y diseño de investigación, se define la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación, el procedimiento y las técnicas de tratamiento de datos.

El cuarto y último capítulo se refiere a los resultados de la investigación, los resultados se presentan en tres partes: se empieza con los cuadros estadísticos de la variable independiente "satisfacción del colaborador"; luego, se presentan los cuadros de la variable "satisfacción del cliente"; y finalmente, se aplica la "Z" Calculada para probar la hipótesis de investigación. Los cuadros se analizan e interpretación en función del marco teórico asumido y considerando la tendencia de los datos recogidos.

El presente informe de investigación termina en las conclusiones que se formulan de acuerdo a los objetivos e hipótesis, y en las sugerencias que tienen relación con las conclusiones a las que se arribaron. En el anexo se consideran la bibliografía y los modelos de los instrumentos de investigación, la carta de aceptación, matriz de consistencia y las fotografías de la empresa utilizada.