



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

**“PROGRAMA DE MEJORA DE RELACIONES INTERNAS Y SU  
INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA INVERSIONES ACUARIO S.A.C. DE LA CIUDAD  
DE TARAPOTO, EN EL AÑO 2013”.**

---

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

**AUTOR:  
INES PANAIJO TAFUR**

**ASESOR:  
Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ  
2013**

## PAGINA DEL JURADO

---

**Presidente**

---

**Lic. Secretario**

---

**Miembro**

---

**Asesor**

## **DEDICATORIA:**

A mi familia, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos, son el pilar más importante, pues me demostraron siempre su cariño y apoyo incondicional a pesar de las adversidades que se me presentaron en la vida.

**INES PANAIJO TAFUR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la empresa Inversiones Acuario S.A.C por facilitarme información importante en el desarrollo de la presente investigación.

Al profesor Alberto Sotero Montero por todas sus enseñanzas que fueron de mucha importancia para el desarrollo de mi trabajo.

**INES PANAIJO TAFUR**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

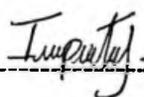
Por el presente documento de DNI N°46306582, yo, Inés Panaijo Tafur, he elaborado la tesis de investigación titulada: **“EL PROGRAMA DE MEJORA DE RELACIONES INTERNAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES ACUARIO S.A.C DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2013”**, para optar el título de Licenciada en Administración, otorgado por la Universidad César Vallejo de Tarapoto – Perú.

Declaro que el presente trabajo ha sido íntegramente elaborado por mí 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.

Igualmente dejo expresa constancia que las citas 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 en Internet.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las sanciones en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre de 2013.



-----  
Inés Panaijo Tafur

COD.UNIV.2062627459

DNI: 46306582

## **PRESENTACION**

### **Señores Miembros del Jurado Calificador:**

En cumplimiento con el reglamento de elaboración y sustentación de tesis normas establecidas para la obtención del título de Licenciada en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada César Vallejo – Tarapoto, es grato someter a vuestra consideración el siguiente trabajo de investigación titulado: **“EL PROGRAMA DE MEJORA DE RELACIONES INTERNAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES ACUARIO S.A.C DE LA CIUDAD DE TARAPOTO EN EL AÑO 2013”** Esperando que el estudio sirva como un antecedente y guía instructiva, para aquellos investigadores que realicen trabajos relacionados al tema.

Señores miembros del jurado asimismo espero que esta investigación sea evaluada y merezca la crítica de vuestra parte y todos aquellos que tengan a bien revisarlo.

**INES PANAIJO TAFUR**

**Tarapoto, diciembre 2013**

## INDICE

CARÁTULA -----	i
PÁGINA DEL JURADO-----	ii
DEDICATORIA -----	iii
AGRADECIMIENTO -----	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD -----	v
PRESENTACIÓN -----	vi
ÍNDICE -----	vii
RESUMEN -----	ix
ABSTRACT -----	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN -----</b>	<b>Pág.13</b>
1.1. Antecedentes -----	Pág.14
1.2. Justificación -----	Pág.18
Justificación Teórica -----	Pág.18
Justificación Metodológica-----	Pág.18
Justificación Práctica-----	Pág.18
Justificación Académica-----	Pág.18
1.3 Fundamentación científica (marco teórico).....	Pág.19
1.4 Problema -----	Pág.37
1.5 Hipótesis -----	Pág.38
1.6 Objetivos -----	Pág.38
Objetivo General -----	Pág.38
Objetivo Específicos -----	Pág.38
<b>II. MARCO METODOLÓGICO -----</b>	<b>Pág.39</b>
2.1. Variables -----	Pág.39
Variable Independiente -----	Pág.39
Variable Dependiente -----	Pág.38
2.2. Operacionalización de variables-----	Pág.40
2.3. Metodología -----	Pág.41
2.4. Tipos de estudio -----	Pág.41
2.5. Diseño -----	Pág.41

2.6. Población y muestra -----	Pág.41
Población-----	Pág.41
Muestra -----	Pág.41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos -----	Pág.42
2.8. Métodos de análisis de datos-----	Pág.42
<b>III. RESULTADOS -----</b>	<b>Pág.43</b>
<b>IV. DISCUSIÓN -----</b>	<b>Pág.57</b>
<b>V. CONCLUSIONES -----</b>	<b>Pág.62</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES -----</b>	<b>Pág.64</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----</b>	<b>Pág.66</b>
7.1. BIBLIOGRAFÍA-----	Pág.66
<b>VIII. ANEXOS -----</b>	<b>Pág.68</b>

## RESUMEN

Esta investigación tiene como Objetivo **“El programa de mejora de relaciones internas y su incidencia en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Inversiones Acuario S.A.C Tarapoto”**. El trabajo de investigación es de carácter descriptivo- Explicativo ya que se realizó una recolección de datos acerca de las unidades de análisis, con la intención de conocer la situación actual, respecto a los programas de mejora de relaciones internas y su incidencia en la satisfacción de los colaboradores de la empresa Inversiones Acuario S.A.C de Tarapoto, a través de un encuesta, los cuales explicarán los resultados. Donde se tomó como muestra poblacional a los 25 trabajadores de la empresa mencionada.

Para las dimensiones del programa de mejora de relaciones internas se utilizó la Teoría de **Idalberto Chiavenato (2004)**, así mismo para evaluar la satisfacción de los colaboradores de la empresa dicha se utilizó la teoría de **Herzberg (1959) citado por Peiro (2001)**.

En la investigación se llegó a determinar que:

- Los programas de mejora de relaciones internas de la empresa poseen una implementación inadecuada, puesto que el 60% de los trabajadores opinó, lo que esto a su vez indica que tomará una determinada decisión para el bienestar de la empresa dicha.
- La satisfacción de los colaboradores de la empresa nos señala que es (68%) inadecuado la cual nos indica que no tiene la facilidad para desarrollar plenamente su profesión por lo que no están de acuerdo con el cargo que ocupa en comparación con años anteriores en la empresa que significa que la empresa debe plantear medidas y alternativas de solución para buscar mejorar en ello.

- En cuanto a la relación de los programas de mejora de relaciones internas de la empresa y la satisfacción de los colaboradores no influye directamente, puesto que en cuanto al programa de mejora de relaciones internas es inadecuado con los resultados obtenidos es de 50% y en cuanto a la satisfacción de los colaboradores los resultados obtenidos son 68% es decir no se viene aplicando adecuadamente programas como el empleado del mes, las cartas de agradecimiento a los colaboradores y las bonificaciones monetarias a los mismos, tanto en sus factores motivacionales (el trabajo en sí, la realización, reconocimiento, progreso profesional y responsabilidad) como en sus factores higiénicos (condiciones del trabajo, administración de la empresa, salario, relación con el supervisor y beneficios y servicios sociales).

## ABSTRACT

Objective of this research is "The program to improve internal relations and its impact on employee satisfaction Inversiones SAC Tarapoto aquarium." The research is descriptive-Explanatory character as a data collection was performed on the units of analysis, with the intention to know the current situation with regard to programs to improve internal relations and its impact on satisfaction employees of the investment company of Tarapoto aquarium sac, through a survey, which explain the results. Where population sample was taken as the 25 workers the company.

Used to program the dimensions of improving internal relations theory Idalberto Chiavenato (2004) was used, also to assess employee satisfaction of the company Herzberg's theory (1959) was used quoted by Peiro (2001).

In the investigation it is determined that:

- Programs to improve relationships within the company have inadequate implementation, since 60% of workers think so that this in turn indicates to take a particular decision for the welfare of the company.
- The satisfaction of employees of the company states that it is (68%) Bad which gives us a state that does not have the facility to fully develop their career so that they do not agree with his position compared to previous years in the company means that the company must propose measures and to find alternative solutions to improve it?
- Regarding the relationship of programs to improve relationships within the company and satisfaction of employees not directly affected, since about the improvement program internal relations is inadequate to the

results obtained is 50% and as to employee satisfaction results obtained is 68% that is not coming properly using programs such as employee of the month, letters of thanks to the contributors and monetary bonuses to them, both in their motivational factors (labor itself, the realization, recognition, career advancement and responsibility) and their hygiene factors (working conditions, company management, salary, relationship with supervisor and benefits and social services).