



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Comunicación comercial y satisfacción de la cartera de clientes  
en la empresa Maderas Daniel Tarazona Retiz, Callao, 2017”**

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

**AUTORA:**

TARAZONA TADEO, Cynthia Jackeline

**ASESOR:**

Dr. FERNÁNDEZ SAUCEDO, Narciso

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

PLANIFICACIÓN

**LIMA – PERÚ**

**AÑO 2017**

## **Página del Jurado**

.....  
Dr. Dávila Arenaza Víctor  
Presidente

.....  
Dr. Diaz Saucedo Antonio  
Secretario

.....  
Dr. Fernández Saucedo Narciso  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Te dedico a ti mi querida madre, amiga y hermana Mavila, por ser el sostén fundamental en todo lo que soy, por estar conmigo en los momentos más tristes para mí, a mi hermano menor Anthony decirte que las metas se pone uno mismo, logra tus sueños como yo lo hice no te rindas jamás.

A mi hermano mayor Nehil, que no está conmigo, decirte que estás en el camino correcto de tus metas.

A mi padre Daniel por sus gritos y coraje que me daba día a día en toda mi ilustración, tanto académica, como de la vida, por su completo apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer en primer lugar a la vida por estar aquí con ustedes, a Dios por hacer posible cada paso en mi vida por cuidarme y darme la oportunidad de cumplir mis metas.

Mi agradecimiento especial para mí asesor de estudios, al Dr. Fernández Saucedo Narciso, quien siempre me alentó y aguantó totalmente, en cada paso de esta página, a mi estimada profesora Mairena Fox Petronila Liliana quien me apoyo en el proyecto de investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Cynthia Jackeline Tarazona Tadeo con DNI N° 76966362, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales , Escuela de Administración , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

---

Cynthia Jackeline Tarazona Tadeo

DNI: 76966362

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cuanto al reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Comunicación comercial y satisfacción de la cartera de clientes en la empresa Maderas Daniel Tarazona Retiz, Callao, 2017”**

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente Tesis está distribuida en siete capítulos. En los cuales el Capítulo I se presenta la Introducción donde van incluido la aproximación temática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema así como la formulación del problema, justificación del estudio, objetivos, en el Capítulo II se plantea todo lo referente al marco metodológico, en el cual se desarrolla el tipo, diseño de investigación, así como la caracterización de sujetos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos así como tratamiento de la información y aspectos éticos. En el capítulo III se realiza la exposición y desarrollo de los resultados de la investigación. En el Capítulo IV se planteó la discusión de la investigación. En el capítulo V se realizan las conclusiones de la Tesis, en el capítulo VI se señalan las recomendaciones y por último en el capítulo VII las referencias bibliográficas.

Tarazona Tadeo Cynthia Jackeline  
Autora

## ÍNDICE

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
Índice de figuras	8
Índice de tablas	9
Resumen – Abstract	10
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	16
1.4. Formulación Del Problema	22
1.5. Justificación	23
1.6 Objetivos	23
1.7 Hipótesis	24
II. METODOLOGÍA	
2.1 Enfoque cuantitativo	25
2.2 Nivel de investigación	25
2.3 Tipo de investigación	25
2.4 Diseño de investigación	26
2.5 Variables	26
2.6 Población y muestra	28
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.8 Métodos de Análisis de Datos	30
2.9 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	
3.1. Análisis descriptivos de resultados	32
3.2 Análisis inferencial de resultados	38
3.3 Análisis correlacional	38
IV. Discusión	44
V. Conclusiones	48
VI. Recomendaciones	49
VII. Referencias bibliográficas	50
ANEXOS	54

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de Barras	32
Figura 2: Diagrama Porcentual	32
Figura 3: Grafico de Barras	33
Figura 4: Diagrama Porcentual	33
Figura 5: Grafico de Barras	33
Figura 6: Diagrama Porcentual	33
Figura 7: Grafico de Barras	34
Figura 8: Diagrama Porcentual	34
Figura 9: Grafico de Barras	34
Figura 10: Diagrama Porcentual	34
Figura 11: Grafico de Barras	35
Figura 12: Diagrama Porcentual	35
Figura 13: Grafico de Barras	36
Figura 14: Diagrama Porcentual	36
Figura 15: Grafico de Barras	36
Figura 16: Diagrama Porcentual	36
Figura 17: Grafico de Barras	37
Figura 18: Diagrama Porcentual	37
Figura 19: Grafico de Barras	37
Figura 20: Diagrama porcentual	37



## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1: Operacionalización de Variables	27
Tabla 2: Validación de Expertos	29
Tabla 3: Resumen de Procesamiento de Casos para la Prueba Piloto	29
Tabla 4: Estadística de Fiabilidad de la Prueba Piloto	30
Tabla 5: Escala de Vellis	30
Tabla 6: Variable 1: comunicación comercial	32
Tabla 7: Dimensión 1: Emisor	33
Tabla 8: Dimensión 2: Canal	33
Tabla 9: Dimensión 3: Mensaje	34
Tabla 10: Dimensión 4: Receptor	34
Tabla 11: Dimensión 5: Retroalimentación	35
Tabla 12: Variable 2: satisfacción de la cartera de clientes	36
Tabla 13: Dimensión 1: Fiabilidad	36
Tabla 14: Dimensión 2: Capacidad de Respuesta	37
Tabla 15: Dimensión 3: Seguridad	37
Tabla 16: Prueba de normalidad	38
Tabla 17: Correlación de la Variable 1 y Variable 2	39
Tabla 18: Tabla Estandarizada de Correlación	39
Tabla 19: Tabla de Correlación - Regresión Lineal – comunicación comercial y capacidad	40
Tabla 20: Tabla de Correlación – Regresión Lineal –comunicación comercial y seguridad	41
Tabla 21: Tabla de Correlación – Regresión Lineal – comunicación comercial y fiabilidad	42

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Comunicación comercial Y Satisfacción de la Cartera de Clientes en la empresa Maderas Daniel Tarazona Retiz, Callao, 2017" Y tuvo como objetivo general determinar si había relación entre la comunicación comercial y la satisfacción de la cartera de clientes, la población para la investigación fue de 63 clientes donde la muestra fue igual a la población a los cuales se les aplicó la encuesta. Luego de procesar los datos y realizar las interpretaciones de los mismos, se concluyó que no existe relación en la comunicación comercial como variable 1 en la satisfacción de la cartera de clientes variable 2.

**Palabras clave:** relación, comunicación comercial, satisfacción de la cartera de clientes

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Commercial Communication and Satisfaction of the Clients' Portfolio in the company Maderas Daniel Tarazona Retiz, Callao, 2017" and had as a general objective to determine if there was a relationship between the commercial communication and the satisfaction of the client portfolio, the The population for the research was 63 clients, where the sample was equal to the population to which the survey was applied. After processing the data and making the interpretations thereof, it was concluded that there is no relationship in the commercial communication as variable 1 in the satisfaction of the variable client portfolio 2.

**Keywords:** relationship, commercial communication, satisfaction of the client portfolio