



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Satisfacción en el trabajo y Fidelización de los
clientes en la Empresa Entel Perú S.A – Sede San
Isidro 2016**

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

AUTOR:

Nancy Cecilia Ramón Candela

ASESOR:

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Presidente

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo a mis padres por siempre estar a mi lado brindándome su infinito amor.

Les dedico todo mi esfuerzo y cada logro será por y para ellos.

Agradecimiento

Doy gracias en primer lugar a Dios por permitirme continuar con mi sueño de terminar mi carrera profesional.

Agradezco infinitamente a mis padres que son mi mayor inspiración, fuerza, motor y motivo.

Gracias por creer en mí, les debo todo lo que soy sin su apoyo y amor no hubiera podido seguir adelante, al profesor Manuel Cama por su orientación y comprensión para sacar adelante este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nancy Cecilia Ramón Candela con DNI N° 40635220, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, S.J.L. Noviembre del 2016.

.....
Nancy Cecilia Ramón Candela

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción en el trabajo y Fidelización de los clientes en la Empresa Entel Perú S.A – Sede San Isidro 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en administración de empresas.

La autora.

INDICE	
PAGINA DEL JURADO.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
Presentación.....	vi
Índice de Tablas	ix
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. REALIDAD PROBLEMATICA.....	16
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema (Bases teóricas)	24
1.4. Formulación del Problema.....	33
1.5. Justificación del Estudio.....	34
1.5.1. Justificación Teórica	34
1.5.2. Justificación práctica.....	35
1.5.3. Justificación metodológica.....	35
1.6. Hipótesis.....	36
1.6.1. Hipótesis General	36
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	36
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo General.....	37
1.7.2. Objetivos Específicos	37
II. MÉTODO.....	38
2.1. Tipo de Investigación.....	38
2.2. Diseño de investigación.....	38
2.3. Variables	39
2.3.1. Operacionalización	39

2.4.	Metodología	42
2.5.	Población y muestra	42
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	42
2.6.1.	Técnica e Instrumento de recolección de datos	42
2.6.2.	Instrumento de recolección de datos	42
2.6.3.	Análisis de validación y confiabilidad del instrumento	43
2.7.	Métodos de análisis de datos	43
2.8.	Aspectos éticos	43
III.	RESULTADOS.....	44
3.1.	ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE LAS VARIABLE	44
3.2.	ANALISIS INFERENCIAL.....	95
3.2.1.	PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL:	95
3.2.2.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1:	98
3.2.3.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2	101
3.2.4.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3	104
3.2.5.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 4	107
3.2.6.	PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 5	110
IV.	DISCUSIÓN	113
V.	CONCLUSIÓN	117
VI.	RECOMENDACIONES	119
VII.	REFERENCIAS.....	121
	ANEXOS.....	123

Índice de Tablas

Tabla 1: ¿Se siente identificado con la empresa donde labora lo que permite sentirse satisfecho de pertenecer a ella?	47
Tabla 2: ¿Considera que dentro de su trabajo las personas laboran bajo una ética personal y profesional al desarrollar sus funciones?	48
Tabla 3: ¿Cree usted que dentro de la empresa se llevan a cabo programas de desarrollo profesional?	49
Tabla 4: ¿Considera que su jefe inmediato le permite involucrarse en las decisiones importantes para lograr las metas de la empresa?	50
Tabla 5: ¿Cree usted que trabajar en Entel Perú S.A. llena sus expectativas en el ámbito personal y profesional?	51
Tabla 6: ¿Considera usted que Entel Perú S.A. tiene buena imagen empresarial?	52
Tabla 7: ¿Considera que en la empresa existe un ambiente de compañerismo y unión entre compañeros de trabajo y jefes?	53
Tabla 8: ¿Se siente comprometido con sus compañeros y con la empresa cuando se trata de lograr objetivos en beneficio del equipo?	54
Tabla 9: ¿Cree que tanto usted como sus compañeros cumplen con las normas establecidas por la empresa?	55
Tabla 10: ¿Consideraría que Entel Perú S.A. es una gran empresa para hacer línea de carrera dentro de ella?	56
Tabla 11: ¿Siente usted que tiene la disposición para trabajar en equipo para el logro de sus objetivos?	57
Tabla 12: ¿Se considera usted un trabajador competitivo y con convicción al momento de expresar sus opiniones?	58
Tabla 13: ¿Considera que la empresa es de alto nivel competitivo en su rubro lo cual le genera interés a seguir trabajando en ella?	59
Tabla 14: ¿Cree que trabajando eficaz y eficientemente tenga la oportunidad de ascender en la empresa y de esta manera lograr sus metas?	60
Tabla 15: ¿Respeta usted las políticas de trabajo impuestas por los altos mandos de la empresa?	61
Tabla 16: ¿Se encuentra consiente que muchas veces la sobre carga laboral influye en una mala atención a los clientes?	62
Tabla 17: ¿Reconoce que siempre se encuentra lleno de vitalidad para realizar las visitas a sus clientes?	63
Tabla 18: ¿Siente usted que tiene la capacidad para realizar sus funciones con eficacia?	64

Tabla 19: ¿Cree que en su entorno laboral existen factores que le ayudan a realizar su trabajo con la vitalidad que ameritan sus funciones?	65
Tabla 20: ¿Considera usted que el líder de equipo está lo suficientemente capacitado para manejar un equipo de trabajo?	66
Tabla 21: ¿Siente que existen factores motivacionales que le facilitan brindar una buena atención a los clientes?.....	67
Tabla 22: ¿Cree que su trabajo le da la oportunidad de experimentar una sensación de logro personal y éxito profesional dentro de la empresa?	68
Tabla 23: ¿Prefiere trabajar en equipo con sus compañeros para el logro de los objetivos y cuotas mensuales?	69
Tabla 24: ¿Considera que la empresa brinda estabilidad laboral y además impulsa a sus colaboradores para que puedan alcanzar sus objetivos personales?	70
Tabla 25: ¿Cree que está lo suficientemente capacitado para brindar una atención de calidad en su trabajo?.....	71
Tabla 26: ¿Siente usted la necesidad de llegar todos los meses a sus cuotas mensuales?	72
Tabla 27: ¿Cree usted que es un trabajador dedicado a realizar sus funciones a cabalidad?	73
Tabla 28: ¿Cree que los productos que ofrece la empresa son de última tecnología, lo que hace que se sienta orgulloso de ofrecerlos?	74
Tabla 29: ¿Siente que la información que le brinda su jefe de negocios es la adecuada para satisfacer las necesidades de los clientes?.....	75
Tabla 30: ¿Considera que la empresa brinda a sus clientes servicios de calidad, lo cual le hace sentirse satisfecho(a)?	76
Tabla 31: ¿Considera usted que la empresa está en buena posición en el mercado nacional?	77
Tabla 32: ¿Considera que el equipo de trabajo al que perteneces realiza sus negociaciones eficazmente y direccionado a la satisfacción de los clientes?.....	78
Tabla 33: ¿Siente que la empresa gestiona ofertas apropiadas para ofrecer a sus clientes?	79
Tabla 34: ¿Considera que la empresa requiere proporcionar productos y servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer su lealtad?	80
Tabla 35: ¿Considera que sus líderes de equipo le brindan la información que será emitida a sus clientes con claridad?.....	81
Tabla 36: ¿Considera usted que siempre obtiene de sus jefes información precisa para ayudarle a realizar sus ventas?	82

Tabla 37: ¿Cree que dentro de su equipo de trabajo todas personas trabajan con objetividad y comunicación?	83
Tabla 38: ¿Considera que la empresa le brinda la oportunidad de seguir una carrera universitaria para su desarrollo personal y profesional?.....	84
Tabla 39: ¿Piensa usted que sus compañeros trabajan con ambiciones e intereses grupales?.....	85
Tabla 40: ¿Cree que existe compromiso laboral por parte de su líder de equipo y se ve reflejado en las cuotas mensuales?	86
Tabla 41: ¿Siente usted que los procesos de atención a los clientes son adecuados?....	87
Tabla 42: ¿Considera que los elementos tangibles de la empresa pueden impactar en la calidad del servicio brindado?	88
Tabla 43: ¿Cree que la marca de la empresa es la mejor posicionada en el mercado Peruano?	89
Tabla 44: ¿Reconoce usted el empeño que pone Entel Perú S.A. al relanzamiento continuo de sus promociones, con afán de mantener en alto sus metas?.....	90
Tabla 45: ¿Cree que la marca tiene un impacto asegurado que ayuda a tomar una decisión de compra en el cliente?	91
Tabla 46: ¿Siente que la empresa cuenta con una infraestructura adecuada la cual fortalece la satisfacción de sus clientes y empleados?	92
Tabla 47: ¿Cree usted que la empresa cuenta con una logística bien implementada y con estándares de calidad direccionados a la satisfacción de los clientes?.....	93
Tabla 48: ¿Considera la necesidad de que la empresa haga lanzamientos periódicos con la finalidad de fidelizar a sus clientes?	94

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en el área de ventas de la empresa Entel Perú S.A. en la sede San Isidro, en el año 2016. El tipo de investigación realizada de acuerdo a la finalidad que persigue es básica y de acuerdo a la técnica de contrastación es descriptiva. Las teorías que se han usado son la satisfacción en el trabajo y la fidelización de los clientes. Para el análisis de los datos de cada una de las variables se ha utilizado el software SPSS versión 22 y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de normalidad, por medio en el cual se realizara la contrastación de las hipótesis y se determinarían las conclusiones.

El tipo de investigación es no experimental, transversal; la población que se usó son los vendedores del área comercial, con una muestra de 51 colaboradores, el instrumento que se usó fue la encuesta. Se llegó a concluir que no existe una adecuada satisfacción laboral y que afecta de una manera considerable en la fidelización de los clientes.

La metodología que se empleó es relacional la falta de satisfacción laboral con la fidelización de los clientes, el cual es un problema que afecta la atención de los clientes y la fidelización que estos tengan con la empresa.

Palabras claves: Satisfacción – Fidelización – Atención de clientes.

Abstract

This research work was carried out in the sales area of Entel Perú S.A. At the San Isidro headquarters, in 2016. The type of research carried out according to the purpose it pursues is basic and according to the technique of contrast is descriptive. The theories that have been used are satisfaction at work and customer loyalty. For the analysis of the data of each one of the variables SPSS software version 22 was used and for the test of hypothesis we used the test of normality, measured in which the test of the hypothesis was carried out and the conclusions were determined.

The type of research is non-experimental, cross-sectional; the population that was used is the salesmen of the commercial area, with a sample of 51 collaborators, the instrument that was used was the survey. It was concluded that there is no adequate job satisfaction and that it affects considerably in the loyalty of customers.

The methodology used is relational lack of job satisfaction with customer loyalty, which is a problem that affects the attention of customers and the loyalty they have with the company.

Key words: Satisfaction - Loyalty - Customer care.