



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
DIVISIÓN DE OPERACIONES DE RIMAC SEGUROS EN EL
PERIODO 2013 - 2014**

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

**AUTOR:
GEOVANNA MILAGROS BENAVENTE RAMIREZ**

**ASESOR:
HECTOR TORRES OPORTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Administración del Talento Humano**

LIMA-PERÚ

2014

Jurado

PRESIDENTE: Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

SECRETARIO: Mg. Anibal Zavaleta Dávila

VOCAL: Mg. Héctor Oporto Torres

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi madre, por su ejemplo diario de firmeza y entrega, a mis maravillosos hijos, por ser mi fortaleza cada día.

A las personas que confiaron en mí en esta etapa de mi vida profesional.

Al enriquecedor esfuerzo que realizo día a día para alcanzar mis sueños y mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Mi eterna gratitud a nuestro padre celestial por regalarme la vida, a mi madre por enseñarme la fortaleza de ser una mujer luchadora, a mis niñas Adriana y Jimena entender mi ausencia, a mis hijos por ser mi gran apoyo.

A los buenos amigos que me dijeron: “si puedes”

A la empresa Rimac Seguros que me dio la oportunidad de emprender mi carrera universitaria.

Agradezco a los docentes de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo, por sus orientaciones oportunas en la elaboración de esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDA

Yo **Geovanna Milagros Benavente Ramírez** con DNI Nº **07484580**, 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.

Los Olivos, 14 de diciembre del 2014

Geovanna Milagros Benavente Ramírez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

En cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la Universidad César Vallejo, se pone en vuestra consideración la presente investigación titulada: “Clima organizacional y Atención al Cliente en la plataforma de Rímac Seguros en el período 2013- 2014”, con la finalidad de Determinar la relación existente entre el Clima organización y la Atención al Cliente en la división de operaciones de Rimac Seguros., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, de manera ecuánime el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer a la presente.

Atenta y respetuosamente

El Autor

INDICE

JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDA	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
INTRODUCCIÓN	14
ANTECEDENTES	16
JUSTIFICACION	21
FUNDAMENTACION CIENTIFICA Y TEORICA	23
1.1 Problema	87
1.2 Hipótesis	87
1.3 Objetivos	88
II MARCO METODOLOGICO	89
2.1 Variables	90
2.1 Operacionalizacion de Variable	93
2.3 Metodología	94
2.4 Tipos de Estudio	94
2.5 Diseño	94
2.6 Población, muestra y muestreo	95

2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	96
2.8 Métodos de Análisis de datos	96
III RESULTADOS	99
IV DISCUSION	108
V CONCLUSIONES	110
VI RECOMENDACIONES	112
VII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	114
ANEXOS	118
Matriz de consistencia	
Operacionalización de Variables	
Instrumento de Investigación	
Validación por expertos	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable Clima Organizacional	93
Tabla 2. Operacionalización de variable Atención al Cliente	93
Tabla 3. Confiabilidad para el instrumento Clima Organizacional	97
Tabla 4. Confiabilidad para el instrumento Atención al Cliente	98
Tabla 5. Clima organizacional y Atención al cliente en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	100
Tabla 6. Prueba de Chi Cuadrado entre Clima organizacional y Atención al cliente en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	101
Tabla 7. Tabla de Contingencia Clima organizacional y Diferenciación	102
Tabla 8. Prueba de Chi Cuadrado entre Clima organizacional y Diferenciación en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	103
Tabla 9. Tabla de Contingencia Clima organizacional y Habilidades sociales.	104
Tabla 10. Prueba de Chi Cuadrado entre Clima organizacional y Habilidades sociales en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	105
Tabla 11. Tabla de Contingencia Clima organizacional y Fidelización.	106
Tabla 12. Prueba de Chi Cuadrado entre Clima organizacional y Fidelización en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 – 2014	107

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras entre Clima organizacional y Atención al cliente en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	100
Figura 2. Gráfico de barras entre Clima organizacional y Diferenciación en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	102
Figura 3. Gráfico de barras entre Clima organizacional y Habilidades sociales en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	104
Figura 4. Gráfico de barras entre Clima organizacional y Fidelización en la división de operaciones de Rimac Seguros en el período 2013 - 2014.	106

RESUMEN

La investigación, que ha sido titulada Clima Organizacional y Atención al Cliente en la división de operaciones de Rímac Seguros en el periodo 2013-2014, corresponde a la respuesta de la problemática existente: ¿Cómo el Clima organizacional influye en relación a la Atención al cliente en la división de operaciones de Rímac Seguros en el período 2013 - 2014?, para lo cual se tiene como objetivo general Determinar la relación entre el Clima organizacional y la Atención al cliente en la división de operaciones de Rímac Seguros en el período 2013 - 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al método cuantitativo. El diseño de la investigación ha sido descriptivo, correlacional y transversal. La muestra estuvo representada por 30 colaboradores de la empresa Rima Seguros de las oficinas de Lima, los que laboran en el presente año. Las técnicas de investigación empleadas han sido: la observación directa y el empleo de cuestionarios para recoger información sobre ambas variables.

En referencia a las variables Clima organizacional y Atención al cliente se observa que el 23,3% de los encuestados expresan que el clima organizacional es “Inadecuado” y que no hay una debida atención al cliente; por otra parte un 46,7% de los encuestados indican que el clima organizacional es “Adecuado” y un 30.0% de los encuestados indican que el clima organizacional es “Muy adecuado”, y que hay una oportuna atención al cliente.

De estos resultados y a la luz de las teorías, se comprende que el Clima organizacional y la Atención al cliente en la empresa son favorables.

Palabras claves: Atención al cliente, comunicación, habilidades sociales, mejora continua, escucha activa, identidad.

ABSTRACT

The research, which has been titled Organizational Climate and Customer Service in the Division of Insurance Rimac operations in the period 2013-2014 , as the answer to the existing problems : How the Organizational climate influences in relation to the Customer in the operations division Rimac Seguros in the period 2013 - 2014 ?, for which it has the general objective determine the relationship between organizational climate and the customer in the division of Rimac Insurance operations in the period 2013 - 2014 .

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative method. The research design was descriptive, correlational and crosses. The sample was represented by 30 employees of the company Rima Insurance offices Lima, those who work in the current year. The research techniques used were: direct observation and the use of questionnaires to collect information on both variables.

Referring to variables Organizational climate and Customer is observed that 23.3 % of respondents expressed that organizational climate is "inappropriate" and that there is no proper customer; Moreover 46.7 % of respondents indicate that organizational climate is "suitable" and 30.0 % of respondents indicate that organizational climate is " very appropriate " and that no timely customer service.

From these results and in light of the theories, it is understood that organizational climate and the Customer in the company are favorable.

Keywords: Customer service, communication, social skills, continuous improvement , active listening, identity.