



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA EKT COMERCIAL SAC**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

AUTOR:

CLARIVEL DEL MILAGRO CHUMACERO ALZAMORA

ASESOR

MAGISTER: MARTA AMES COCA

LINEA DE INVESTIGACION

Control Administrativo

LIMA - PERU

2014

JURADOS

.....
DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE

.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO

.....
ECON. CESAR CIFUENTES LA ROSA
VOCAL

"En tanto como sea posible el trabajo de cada persona debe reducirse a una sola Función"

(Henry Fayol, 1949)

DEDICATORIA

A Dios, por darme la fuerza y voluntad para seguir adelante ante los obstáculos que se presentan en el camino; por ser una luz y guía en mi vida.

A mis padres, que con su cariño, paciencia y sabios consejos hicieron lo posible de alguna u otra manera, apoyándome incondicionalmente en todo momento.

A mis amigos, con quienes he compartido momentos agradables e inolvidables que han llenado mi vida de gratos momentos

AGRADECIMIENTO

A mis Hermanos, de quienes he recibido su cariño, sus consejos y su apoyo moral que siempre me brindaron.

A mis Asesores, quienes siempre me brindaron su ayuda y por haber compartido sus conocimientos profesionales.

Asimismo a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para culminar este trabajo.

DECLARACION JURADA

Yo, CLARIVEL DEL MILAGRO CHUMACERO ALZAMORA con DNI N° 10793459, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo 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 Cesar Vallejo.

Trujillo, Junio del 2014

Clarivel del Milagro Chumacero Alzamora

PRESENTACION

Señores miembro del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Empresa EKT COMERCIAL SAC”, con la finalidad de identificar el poder que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio de la Distribuidora EKT Comercial SAC. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Clarivel del Milagro Chumacero Alzamora

RESUMEN

La Tesis titulada El Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la Empresa EKT Comercial SAC, tuvo como objetivo general: Determinar la relación del Clima Organizacional con la Calidad de servicio en la Fuerza de ventas de la Empresa EKT Comercial SAC. Para lograr alcanzar el objetivo planteado utilizó una metodología científica, el tipo de estudio fue Descriptiva – Correlacional, ante ello se midieron dos variables de estudio, asimismo el diseño utilizado fue un diseño No experimenta, ya que no se modificó la variable dependiente, pero si se manipulo la variable independiente.

La población de estudio estuvo conformada por 75 trabajadores de la Fuerza de ventas de la Empresa EKT Comercial SAC, para ello el muestreo fue no probabilístico intencionado por conveniencia por ser una muestra pequeña y considerar el 100% de la población del área de Ventas de la Empresa. El proceso estadístico para el procesamiento de los datos fue obtenido con el respaldo de programa Ms. SPSS y el Minitab el cual sirvieron de análisis descriptivo y Correlacional de las variables de dicha investigación para obtener resultados, asimismo se realizó la discusión correspondiente contrastados con los resultados obtenidos con toarías y conceptos desarrollados en el marco teórico, ello sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones

Palabras Claves: Clima Organizacional y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

This research work aims to show the problems of organizational climate focused on the impact of the Quality of Service provided by the Company EKT SAC Commercial. The context of the conflicting phenomenon of questioning will be examined to reach the essence of the problem, a hypothetical view about future changes in the problem is constructed based on its past and present reality, the formulation of the problem, the questions arises, the boundary of investigated and the objectives formulated.

It is the theoretical foundation of the problem mentioned above and takes as input the criteria of several authors who have conducted previous studies in other realities. In establishing the network of categories for each variable you want to present an organized scheme of scientific knowledge supporting the research work.

Approach, style and types of research in this work as the methodology used in the research is based is described.

This work was completed according to the results that there is direct relationship between organizational climate with the Quality of Service in the Field Force Commercial Company EKT SAC, as well as recommendations on which also suggests what should be done made based on scientific methodological support.

Keywords: Organizational Climate and Quality of Service.