



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL”
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Bach. CHÁVEZ TORRES, RICHARD JIMMY

Bach. GÁLVEZ BUSTAMANTE, ORLANDO

ASESOR:

MG. Mg. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

CHICLAYO – PERÚ.

2017

TÍTULO DE LA TESIS

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL

Aprobación de la Tesis

Bach. CHÁVEZ TORRES, RICHARD JIMMY

Bach. GÁLVEZ BUSTAMANTE, ORLANDO

Asesor Metodológico

Asesor Especialista

Presidente del Jurado

Secretario(a) del Jurado

DEDICATORIA

A Dios por su inmensa bondad y bendición en la realización de mi formación profesional.

Mirtha y Ricardo mis padres, ejemplo de esfuerzo y lucha en las avatares de la vida.

A mis abuelos Nicolás y Robertina, quienes siempre me motivaron e impulsaron por el camino del triunfo y a sumir los desafíos.

Richard Jimmy

A mis padres Hermila y Gilberto quienes motivaron y estimularon para alcanzar todo lo que me propongo en esta vida.

A mis hermanos, por su apoyo desinteresado en el camino a mi realización profesional; ejemplo de unidad, trabajo, armonía y laboriosidad constante.

Orlando

AGRADECIMIENTO

A los miembros de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su entrega profesional demostrada en nuestra Formación Profesional, quienes con sus orientaciones académicas y metodológicas nos encaminaron en la culminación de la realización del trabajo de Investigación con fines de titulación.

A la Universidad César Vallejo por brindarme las herramientas y estrategias en el campo de las Ciencias Empresariales Contables y hacer que desarrolle capacidades, competencias, oportunidades y objetivos en el transcurso de mi experiencia laboral.

Richard Jimmy y Orlando

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria:

Gálvez Bustamante, Orlando

DNI 41938611

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL”** para optar el grado de Licenciado en administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Por el presente documento, el alumno del sistema universitario basado en experiencia universitaria:

Chávez Torres, Richard Jimmy

DNI 16790561

Quien ha elaborado el Trabajo de Investigación Final-Tesis denominado **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL”** para optar el grado de Licenciado en administración otorgado por la Universidad César Vallejo que el presente Trabajo de Investigación Final-Tesis ha sido íntegramente elaborado por mi persona y que no existe plagio de ninguna naturaleza, en especial copia de otro Trabajo de Investigación Final-Tesis o similar presentado por cualquier persona ante cualquier instituto educativo.

Dejo expresa constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo, por lo que no hemos asumido como nuestras las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos o de internet.

Asimismo, afirmo que todos los miembros hemos leído el Trabajo de Investigación Final-Tesis en su totalidad y somos plenamente conscientes de todo su contenido. Asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y soy consciente que este compromiso de fidelidad tiene connotaciones éticas, pero también de carácter legal.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL.”** el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Licenciado en administración.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

INDICE

Caratula.....	i
Aprobación de proyecto.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos.....	32
II. MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables de investigación.....	35
2.3. Población y muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	64
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	69
VII. REFERENCIAS.....	71
ANEXOS.....	75

RESUMEN

La presente investigación titulada “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA KOREA MOTOS SRL”. Tuvo como objetivo general Determinar si existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Korea Motos S.R.L. de la ciudad de Chiclayo. Para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental – transversal, teniendo como población a 20 empleados, a los cuales se les aplico el instrumento del cuestionario, en base a escala de Likert. Dentro de los resultados más resaltantes tenemos que 35 % de los trabajadores de la Empresa Korea Motos manifestaron que casi siempre se tiene en cuenta sus opiniones. Finalmente concluye que se ha determinado que en la investigación si existe un Coef. Correlación = 0.845 entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Korea Motos S.R.L. en la ciudad de Chiclayo; lo mismo que obliga a los responsables de la empresa a un mejor control de recursos humanos y clima favorable.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción, clientes.

ABSTRACT

This research entitled "RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CLIMATE AND CUSTOMER SATISFACTION IN THE COMPANY KOREA MOTOS SRL". It aimed to determine whether there is a direct relationship between organizational climate and customer satisfaction in the company. Korea Motos S.R.L. Of the city of Chiclayo. For this, a descriptive - corelational type investigation was carried out, with a non - experimental - transversal design, having as population 20 employees, to whom the questionnaire instrument was applied, based on Likert scale. Among the most outstanding results we have that 35% of the workers of the Korea Motorcycle Company stated that their opinions are almost always taken into account. Finally he concludes that it has been determined that in the investigation there is a Coef. Correlation = 0.845 between Organizational Climate and Customer Satisfaction in the Company Korea Motos S.R.L. In the city of Chiclayo; As well as obliging those responsible for the company to better control of human resources and favorable climate.

Key words: organizational climate, satisfaction, customers.