

“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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



TESIS

**“ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS
NIVELES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTIDAD
MI BANCO, AGENCIA CASTILLA, PRIMER SEMESTRE DEL AÑO
2011”**

**PARA OBTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Chris Lisset Espinoza Melgar

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. Freddy William Castillo Palacios

ASESOR ESPECIALISTA:

Mg. Mario Díaz López

PIURA – PERU

2011

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios y a todas aquellas personas que me apoyaron a lo largo de mi carrera:

A mis padres, Saúl Espinoza y Cristina Melgar, quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y alentado mi formación académica.

A mi hija, Noelani, mi "Regalito Divino", que es el motivo de mi vida y el mayor incentivo a mi superación.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos a:

A Dios, por darme la oportunidad de vivir lindos momentos y proporcionar la fortaleza para recuperarme de aquellos malos acontecimientos, de los que aprendí mucho.

A mis padres, que velaron por mi bienestar y educación y me apoyaron incondicionalmente en todas las decisiones que tomé.

A Noelani, mi hija, que con el hecho de existir, da sentido a mi vida y la fuerza que necesito para alcanzar mis metas.

A mi hermana Christie; que junto a mis padres, apoyaron en el cuidado de mi más valioso tesoro, mi hija; y así logré seguir mi carrera y la realización de este proyecto.

A Mi Banco, por la oportunidad de laborar junto a un excelente grupo de personas que me apoyaron en todo momento e hicieron posible la elaboración de este proyecto y ampliar mis conocimientos.

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, por todo su apoyo, enseñanza y disposición.

A esta prestigiosa universidad la cual me abrió sus puertas preparándome para un futuro competitivo.

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En concordancia con lo estipulado en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad "César Vallejo", para optar el título de Licenciada en Administración, someto a vuestra consideración la tesis titulada "ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LOS NIVELES DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA ENTIDAD MI BANCO, EN LA AGENCIA CASTILLA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011"

Reconociendo sus apreciaciones y sugerencias que pudiera brindar al presente trabajo, agradezco por anticipado su importante participación.

Piura, Diciembre de 2011.

TABLA DE CONTENIDOS

	PÁG.
CARATULA	
Dedicatoria	01
Agradecimientos	02
Presentación	03
Tabla de contenido	04
Resumen en español	06
Abstract en inglés	07
Introducción	08
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento de problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Justificación	12
1.4. Limitaciones	13
1.5. Antecedentes	14
1.6. Objetivos	17
1.6.1. General	17
1.6.2. Especifico	17
II. MARCO TEÓRICO	18
III. MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. Hipótesis	31
3.2. Variables	31

3.2.1. Definición conceptual	32
3.2.2. Definición operacional	32
3.3. Metodología	34
3.4. Población y muestra	35
3.5. Método de investigación	38
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7. Métodos de análisis de datos	45
IV. RESULTADOS	
4.1. Descripción y Discusión de resultados	46
V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	58
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
VII. ANEXOS	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional y determinar la incidencia en el nivel de calidad de Atención al Cliente en Mi Banco, Agencia Castilla durante el primer semestre del año 2011.

Se tomó como variable independiente el Clima Organizacional donde se implementó el instrumento de recopilación de datos propuesto por la Dra. Sonia Palma Carrillo y como variable dependiente se encuentra la Calidad de Atención al Cliente, para la cual se empleó un instrumento de elaboración propia.

La muestra estuvo conformada por 23 colaboradores y 384 clientes, dando como resultado que la mayoría de aspectos de la calidad de atención son favorecidos por un buen clima laboral, a excepción del trato al cliente y la expectativa y satisfacción del cliente, en donde no hay evidencia de que el clima laboral tenga un efecto significativo.

ABSTRACT

This research work aims to analyze the organizational environment and determine the incidence on the quality of Customer service in my bank, Castilla Agency during the first semester of 2011.

This was taken as the independent variable was implemented organizational climate where the data collection instrument proposed by Dr. Sonia Palma Carrillo as the dependent variable is the quality of customer service, for which use a homemade instrument.

The sample was composed by 23 employees and 384 customers, with the result that most aspects of quality of care are favored by a good working environment, with exception of customer relations, expectations and customer satisfaction, where there isn't evidence that the work environment has a significant effect.