

AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL PERÚ



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ANÁLISIS DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE
COSTANA S.A.C. PIURA. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.**

QUE PRESENTAN:

**ROQUE SANTILLÁN, ANA CECILIA
ZEGARRA DEL ROSARIO VALLEJOS, SARA LUZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PIURA – PERÚ

2010

DEDICATORIA

**A nuestros Familias, por su cariño y su ejemplo;
A nuestros Maestros por compartir generosamente sus conocimientos;
A nuestros Compañeros de estudio, por brindarnos su amistad y apoyo moral.**

Ana Cecilia y Sara Luz.

AGRADECIMIENTO

**Gracias a Dios,
a nuestros padres y hermanos,
a cada uno de los maestros y a
todos nuestros amigos**

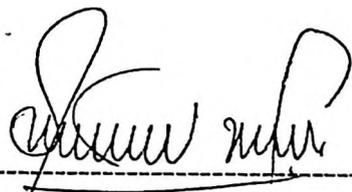
Ana Cecilia y Sara Luz.

PRESENTACIÓN

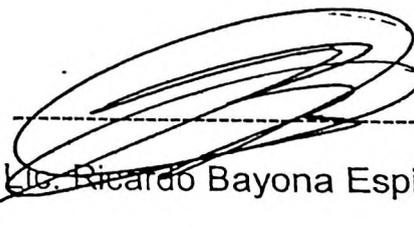
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

De acuerdo a las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, sometemos a vuestro criterio y consideración el presente trabajo de investigación: "ANÁLISIS DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE COSTANA S.A.C. PIURA. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO".

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.



Lic. Vicente Sánchez Juárez



Lic. Ricardo Bayona Espinoza



Lic. Walson Ruiz Peralta

INDICE

	Pág.
CAPITULO I: DISENO METODOLÓGICO	
1.1. Antecedentes del Problema	10
1.2. Justificación de la Investigación	11
1.3. Objetivos.	11
1.3.1.- Objetivo General	
1.3.2.- Objetivo Específicos	
1.4. Formulación Interrogativa del Problema	12
1.5. Hipótesis	13
1.6. Metodología de Investigación.	13
1.6.1.- Tipo De Investigación	
1.6.2.- Nivel de Investigación	
1.6.3.- Método de Investigación	
1.6.4.- Diseño de Estudio de Investigación	
CAPITULO II: MARCOS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. Marco Teórico	16
2.1.1. Cultura Organizacional.	13
2.2.1.1. Características de la Cultura Organizacional.	17
2.1.2. Clima Organizacional.	18
2.2.2.1. Teoría del Clima Organizacional de Likert.	21
2.2.2.2. Otros instrumentos para medir el Clima Organizacional.	26
2.2.2.3. Factores del Clima Organizacional	27
2.1.3. Calidad en el Servicio	30

2.1.3.1. Definición	30
2.1.3.2. Elementos Básicos en la Calidad del Servicio	31
2.1.3.3. Componentes de la Calidad del Servicio	32
2.1.3.4 Dimensiones de la Calidad del Servicio	33
2.1.4. Atención al Cliente	34
2.1.4.1. Definición	34
2.2. Marco Normativo	37
2.3. Marco Referencial	41
2.4. Marco Conceptual.	49

CAPITULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Información Contextual de la Empresa:	51
3.1.1.- Reseña Histórica de la Empresa.	51
3.1.2.- Visión	52
3.1.3.- Misión	53
3.1.4.- Objetivos de la Empresa	53
3.1.5.- Actividad Económica	53
3.1.6.- Productos de la Empresa	53
3.1.7.- Estructura Organiza de Costana S.A.C.	54
3.2. Análisis del Clima Organizacional	55
3.2.1.- Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional	55
3.2.2.- Discusión de la Encuesta de Clima Organizacional	77
3.3.- Análisis de la Cultura Organizacional	90
3.3.1.- Resultados de la Encuesta de Cultura Organizacional	90
3.3.2.- Discusión de la Encuesta de Cultura Organizacional	115
3.4.- Análisis de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente	122
3.4.1.- Resultados de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente	122
3.4.2.- Discusión de la Calidad del Servicio de Atención al Cliente	132

3.5. Contratación de Hipótesis	134
CAPITULO IV: PROPUESTA DE ESTRATÉGICA	
4.1.- Introducción	136
4.2.- Objetivos	137
4.3.- Propuesta de mejoramiento del Clima y Cultura organizacional	138
4.4.- Propuesta de mejoramiento de Calidad de Atención al Cliente	143
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	155
ANEXOS	164
BIBLIOGRAFIA	