



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

**“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE CREDINKA S.A.
TARAPOTO, EN EL AÑO 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

GISELA FALCON MEGO

ASESOR:

M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO.

TARAPOTO - PERÚ
2014

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy cuidándome y dándome Fortaleza para continuar; a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi Bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera Confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi Inteligencia y capacidad, es por ellos que soy lo que soy ahora.

Los amo con mi vida

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de existir y la fuerza para salir adelante a pesar de las dificultades de la vida.

A mis amados padres, José Artorio y María Lourdes, que con su ejemplo han formado en mí una persona responsable y honesta, gracias por enseñarme a perseguir mis sueños; sé que están orgullosos de mí.

Agradecimiento especial para nuestros profesores Guías; al M. Sc. Alberto Sotero Montero por su invaluable apoyo en el transcurso de mi investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo GISELA FALCON MEGO con DNI N° 41840230, 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.

Tarapoto, Diciembre del 2014

Gisela Falcón Mego

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE CREDINKA S.A. TARAPOTO, EN EL AÑO 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora

ÍNDICE

I. GENERALIDADES

1.1. Página del jurado-----	ii
1.2. Dedicatoria-----	iii
1.3. Agradecimiento-----	iv
1.4. Declaratoria de autenticidad -----	v
1.5. Presentación-----	vi
1.6. Índice-----	vii
1.7. RESUMEN -----	ix
1.8. ABSTRACT -----	x

II. INTRODUCCION

2.1. Antecedentes-----	12
2.2. Justificación -----	17
2.3. Fundamentación científica (marco teórico) -----	18
2.4. Problema -----	43
2.5. Hipótesis -----	43
2.6. Objetivos -----	44

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Variables-----	45
3.2. Operacionalización las variables -----	45
3.3. Metodología -----	46
3.4. Tipos de estudio -----	46
3.5. Diseño-----	46
3.6. Población, Muestra y Muestreo-----	46
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de Datos -----	47
3.8. Método De Análisis De Datos -----	47

IV. RESULTADOS	48
V. DISCUSION	62
VI. CONCLUSIONES	73
VII. RECOMENDACIONES	74
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
IX. ANEXOS	

RESUMEN

La tesis denominada EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE CREDINKA S.A. TARAPOTO, EN EL AÑO 20124, tuvo como propósito generar evidencia respecto a las condiciones y características del clima laboral en la empresa y su efecto en la satisfacción de los clientes.

Los resultados indican que es necesario realizar ajustes para generar un clima laboral adecuado principalmente en lo referente a los métodos de mando y las fuerzas motivacionales, los procesos de comunicación y los procesos de influencia, los procesos de toma de decisiones y los procesos de planeación, los procesos de control, los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento. Con respecto a la satisfacción de los clientes se debe mejorar lo referente a los elementos tangibles, fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

ABSTRACT

The thesis named THE LABOR CLIMATE AND HIS INFLUENCE IN THE SATISFACTION OF THE CLIENTS OF CREDINKA S.A. TARAPOTO, IN THE YEAR 2014, had as intention generate evidence with regard to the conditions and characteristics of the labor climate in the company and his effect in the satisfaction of the clients.

The results indicate that it is necessary to realize adjustments to generate a labor climate adapted principally in what concerns the methods of control and the forces motivations, the processes of communication and the processes of influence, the processes of capture of decisions and the processes of planning, the processes of control, the aims of performance and development. With regard to the satisfaction of the clients it is necessary to to improve the relating thing to the tangible elements, reliability, the capacity of response, safety and empathy.