



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE  
FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA PROCERES SAN JUAN DE  
LURIGANCHO PERIODO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**YOJAYRA SOLANGE FALCÓN QUISPE**

**ASESORA:**

**Mg. TERESA GONZALES MONCADA**

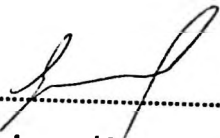
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA - PERÚ**

**2015**

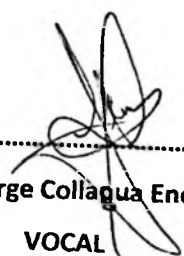
**PAGINA DEL JURADO**



**Mg. Juvenal Lozano Lozano**  
**PRESIDENTE**



**Mg. Teresa Gonzales Moncada**  
**SECRETARIO**



**CPC. Jorge Collagua Enciso**  
**VOCAL**

### **DEDICATORÍA:**

Dedico este trabajo a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar con decisiones asentativas en mi vida y a mi madre Alejandra y hermana Nathalia quienes fueron motores y motivo para la perseverancia de alcanzar mis metas.

**AGRADECIMIENTO:**

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos en el programa de experiencia laboral SUBE.

A mi enamorado Jorge Luis por el apoyo constante para el desarrollo de este trabajo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Yojayra Solange Falcón Quispe con DNI N° 46617443, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

**Lima, S.J.L Octubre del 2015**

.....  
Yojayra Solange Falcón Quispe

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado;

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE FINANCIERA CONFIANZA AGENCIA PRÓCERES SAN JUAN DE LURIGANCHO PERIODO 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Yojayra Solange Falcón Quispe

## INDICE

Caratula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Problema	26
1.2. Objetivos	27
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1. Hipótesis	28
2.2. Variables	29
2.3. Operacionalización de Variables	29
2.4. Metodología	32
2.5. Tipo de estudio	33
2.6. Diseño	34
2.7. Población, Muestra y Muestreo	34
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.9. Métodos de análisis de datos	38
<b>III. RESULTADOS</b>	
<b>IV. DISCUSION</b>	
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## VIII. INDICE DE TABLA

<b>Tabla N° 1.</b> La normativa crediticia para la solicitud de un crédito son de conocimiento limitando en los usuarios lo que debilita la calidad de servicio.	<b>69</b>
<b>Tabla N° 2.</b> Las normas que rigen la gestión financiera son de pleno Conocimiento tanto en el colaborador y usuario.	<b>70</b>
<b>Tabla N° 3.</b> Las relaciones interpersonales don solidas por lo tanto los procedimientos del área son óptimas porque predomina un clima organizacional ideal.	<b>71</b>
<b>Tabla N° 4.</b> La obtención de resultados en el sistema Bantotal son procesos lentos que daña la calidad de servicio.	<b>72</b>
<b>Tabla N° 5.</b> Los trámites para la obtención de un crédito son brindados con fácil accesos manteniendo las estructuras crediticias de la institución.	<b>73</b>
<b>Tabla N° 6.</b> El trámite para obtención de las centrales de riesgo que facilitan los resultados en los indicadores crediticios se muestra lento para una adecuada atención al usuario.	<b>74</b>
<b>Tabla N° 7.</b> La eficiencia en la obtención de las metas nos brinda incentivos que reconocen el adecuado trabajo que se realiza en la atención a los clientes obtenido una buena calidad deservicio.	<b>75</b>
<b>Tabla N° 8.</b> La participación y aportes de los colaboradores para la mejora de los procesos son inadecuados debido a la falta de incentivos y conocimiento que brinda un buen clima organizacional.	<b>76</b>
<b>Tabla N° 9.</b> Los resultados óptimos en el colaborador son reconocidos y ello motiva pues los trabajadores serán recompensadas por el cumplimiento de sus funciones.	<b>77</b>
<b>Tabla N° 10.</b> Los logros laborales carecen de reconocimiento en el área comercial por ello los colaboradores se encuentran desmotivados.	<b>78</b>
<b>Tabla N° 11.</b> Considera que la función que realiza en el área comercial son reconocidas para determinados colaboradores, obteniendo favoritismo y debilitando el clima organizacional.	<b>79</b>



<b>Tabla N° 12.</b> Se recompensa a los colaboradores con reconocimientos laborales por la calidad de servicio.	<b>80</b>
<b>Tabla N° 13.</b> Los diferentes productos ofrecidos para los distintos segmentos de clientes, muestran innovación para la necesidad al usuario.	<b>81</b>
<b>Tabla N° 14.</b> La institución muestra innovación en los spot publicitarios y otros métodos de comunicación que permita mayor posicionamiento en el mercado superando los desafíos de la competencia.	<b>82</b>
<b>Tabla N° 15.</b> Los colaboradores de la institución como miembros del equipo nos brinda un sentimiento de confianza al trabajar en equipo en el cumplimiento de las metas establecidas por la institución y generando así un buen clima organizacional	<b>83</b>
<b>Tabla N° 16.</b> Se considera que las medidas de seguridad obtenidas por la institución mitigaran el riesgo de asalto generando confianza para el desembolso de su crédito obteniendo calidad de servicio al usuario.	<b>84</b>
<b>Tabla N° 17.</b> Las relaciones con los clientes se desarrollan con empatía brindando la calidad de servicio y diferenciándonos de la competencia.	<b>85</b>
<b>Tabla N° 18.</b> Las alternativas de solución son inadecuadas y carecen de empatía a los usuarios ocasionando molestias en la atención brindada.	<b>86</b>
<b>Tabla N° 19.</b> Dentro de los valores institucionales se mantiene el trabajo en equipo como pieza fundamental para el logro de las metas y la buena atención con los clientes.	<b>87</b>
<b>Tabla N° 20.</b> Son ineficientes las relaciones interpersonales de los colaboradores que generan falta de trabajo de equipo en la organización.	<b>88</b>
<b>Tabla N° 21.</b> Las relaciones interpersonales obtenidas por los jefes inmediatos son de fácil generando un clima laboral adecuado.	<b>89</b>
<b>Tabla N° 22.</b> Las relaciones obtenidas con los clientes son ineficientes dado a que se debe una escasa comunicación de sus créditos ocasionando un deterioro en la calidad de servicio.	<b>90</b>
<b>Tabla N° 23.</b> La falta de información de las condiciones de los créditos genera conflictos y deficiencias en la calidad de servicio.	<b>91</b>

<b>Tabla N° 24.</b> Las opiniones de solución de los colaboradores ante la mejora de los procesos para mantener una adecuada atención al cliente.	<b>92</b>
<b>Tabla N° 25.</b> La discrepancia de opiniones de los colaboradores ante la sustentación de los créditos genera un conflicto para la adecuada y oportuna atención al cliente.	<b>93</b>
<b>Tabla N° 26.</b> La falta de documentos presentada en el expediente de crédito genera discrepancia en el área de plataforma que deteriora la calidad de servicio.	<b>94</b>
<b>Tabla N° 27.</b> Se siente usted comprometido con las metas y sueños de los Clientes brindándole asesoramiento y buena calidad de servicio.	<b>95</b>
<b>Tabla N° 28.</b> El poco compromiso al cumplimiento de las metas origina una falta de identidad a la institución financiera ocasionando poca productividad y baja rentabilidad.	<b>96</b>
<b>Tabla N° 29.</b> La calidad de servicio es óptima pues los procedimientos para su crédito y la adecuada información le genera confiabilidad para su préstamo.	<b>97</b>
<b>Tabla N° 30.</b> La información presentada para su préstamo y las evaluaciones que se le brinde le genera confiabilidad en adquirir su crédito.	<b>98</b>
<b>Tabla N° 31.</b> La calidad de servicio obtenía en la institución financiera le generan confiabilidad al brindar información personal y de su actividad económica al momento de su evaluación crediticia.	<b>99</b>
<b>Tabla N° 32.</b> La documentación que se requiere al solicitar su préstamo son flexibles y de rápida acceso con un adecuado clima Organizacional	<b>100</b>
<b>Tabla N° 33.</b> Las políticas de la institución carecen de flexibilidad para los créditos sin garantías inmobiliarias que general alto nivel de riesgo	<b>101</b>
<b>Tabla N° 34.</b> Las solicitudes presentadas por el cliente son atendidas con prontitud y con alternativas de solución para su viabilidad del crédito brindando así una adecuada atención.	<b>102</b>
<b>Tabla N° 35.</b> Los analistas y los miembros de la organización se encuentran dispuestos a buscar alternativas de solución a los problemas que se	

presente en su crédito, orientados a sus valores y aun buen clima organizacional.	103
<b>Tabla N° 36.</b> Los créditos otorgados por los Asesores de crédito carecen de rapidez en la evaluación y verificación, manteniendo un inadecuado clima organizacional que deteriora la imagen de la institución.	104
<b>Tabla N° 37.</b> Considera que el desembolso de su crédito fue rápido y con información sencilla con claro entendimiento para su comprensión y el compromiso de un pago oportuno con responsabilidad al mantener un buen record crediticio.	105
<b>Tabla N° 38.</b> En la obtención de su crédito se brindó los conocimientos necesarios de las tasas, costos y seguros que intervienen en su crédito, obteniendo la seguridad de los costos que asumirían para el pago de su préstamo.	106
<b>Tabla N° 39.</b> Mantiene usted el conocimiento de los diferentes medios de pagos que mantiene la institución y si le brindan la seguridad para depositar en dichos puntos de acceso.	107
<b>Tabla N° 40.</b> El servicio obtenido para su crédito fue personalizado de trato cortes el cual le dio la impresión que se mantiene un adecuado clima organizacional	108
<b>Tabla N° 41.</b> Considera usted que la información de sus depósitos u créditos que realiza es escasa generándole desconfianza para la renovación de su crédito próximo.	109
<b>Tabla N° 42.</b> En la obtención de su crédito se le brindo una información correcta de las condiciones y adecuado servicio que le general confianza para poder seguir fidelizándose a trabajar con nuestra institución a lo largo del tiempo.	110
<b>Tabla N° 43.</b> El servicio obtenido para su crédito conto con una atención personalizado de trato cortes y empático que origina su fidelización con nuestra institución	111

<b>Tabla N° 44.</b> Cuando fue atendido lo recibieron con amabilidad y con un servicio personalizado haciendo sentir cómodo en un ambiente de un buen clima organizacional.	<b>112</b>
<b>Tabla N° 45.</b> El personal de plataforma mantuvo un servicio inadecuado con el desembolso de su crédito, mostrando ineficiencia en la atención personalizada y con una ineficiencia del clima organización	<b>113</b>
<b>Tabla N° 46.</b> Al recibir la atención de su analista para la obtención de su crédito usted percibió la falta de interés y una inadecuada clima organizacional	<b>114</b>
<b>Tabla N° 47.</b> Considera usted que los equipos, instalaciones físicas, sistema operativos son óptimos y de fácil acceso para la obtención de su crédito con un adecuado clima organizacional	<b>115</b>
<b>Tabla N° 48.</b> Considera usted que las instalaciones físicas son inadecuadas y cuentan con todas las comodidades óptimas para su atención	<b>116</b>
<b>Tabla N° 49.</b> Considera usted que los equipos de la Financiera carecen de alta tecnología y de las condiciones óptimas para la atención de la calidad de servicio.	<b>117</b>
<b>Tabla N° 50.</b> El cajero automático se adecua a su conocimiento y uso en las operaciones de manera rápida y oportuna brindándole un adecuado servicio para su necesidad	<b>118</b>
<b>Tabla N° 51.</b> El personal se presenta con los conocimientos idóneos para poder brindarle un buen asesoramiento de su crédito, buscando la mejora continua con un servicio de calidad.	<b>119</b>
<b>Tabla N° 52.</b> El personal mantiene falta de compromiso en realizar sus unciones, no brindado soluciones en mejora de la institución con deficiencias en las tomas de decisiones que perjudican el clima organizacional	<b>120</b>

## RESUMEN

La investigación se titula: "Clima organizacional y Calidad de servicio en Financiera Confianza Agencia Próceres San Juan de Lurigancho", tuvo como objetivo general Identificar la relación entre Clima organizacional y Calidad de servicio de Financiera Confianza Agencia Próceres San Juan de Lurigancho. Según Méndez al respecto de clima organizacional se sostiene los componentes: Estructura, Recompensa, Desafío, Relaciones, Conflictos e Identidad y así también para el objeto de estudio calidad de servicio se sostiene en la teoría de Berry, Parasuraman quien expreso la necesidad de los elementos Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad, Empatía y Tangible; así mismo los métodos utilizados en la investigación han sido el científico, documental y estadístico, así también el tipo de investigación es descriptiva correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal ya que no se modificara la variable independiente, ni se manipula la variable dependiente de la investigación. La población es el universo de investigación cuyo estudio estuvo conformada por 25 colaboradores que tienen la necesidad de obtener un adecuado clima organizacional, logrando el mismo resultado para la muestra, a quienes se le aplicó una encuesta como instrumento en búsqueda de una información en base de un cuestionario con respuestas cerradas y medidas en la escala de Likert, procedimiento validado a criterio de expertos y determinando su confiabilidad mediante el Alpha de Cronbach.

Finalmente la encuesta paso por un procesamiento de datos con un sistema estadístico SPSS cuyos resultados permitieron discutir, concluir y recomendara así el cual sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones.

## ABSTRACT

The research is entitled "Organizational Climate and Quality of Service in Financial Trust Agency Próceres San Juan de Lurigancho," was the general objective identify the relationship between organizational climate and Quality of Service Financial Trust Agency Próceres San Juan de Lurigancho. Structure Reward Challenge, Relationships, Conflict and Identity and thus also to the object of study quality of service is held in the theory of Berry, Parasuraman who expressed the need for the elements: According to Méndez about organizational climate components holds reliability, Responsibility, Safety, Empathy and Tangible; likewise the methods used in the research were scientific, documentary and statistical, so the research is correlational descriptive design is not experimental cross section as no independent variable is changed, or the dependent variable is manipulated research. The population is the universe of research whose study consisted of 25 employees who have a need to get a proper organizational climate, achieving the same result for the sample, who were applied a survey as a tool in search of information on the basis of a questionnaire with closed answers and measures Likert scale, validated procedure expert criteria and determining their reliability by Cronbach Alpha.

Finally the survey step for data processing with SPSS statistical system whose results led to discuss, conclude and recommend and which served to define our conclusions and recommendations.