



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MARKETING Y
DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**CLIMA LABORAL Y SERVICIO AL CLIENTE DE LOS CAJEROS
DE TOTTUS CANTA CALLAO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

RESPALDIZA RUBIN DE CELIS, CARLOS ALBERTO

ASESOR:

MORILLO FLORES, JOHN

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
PSICOLOGIA DEL CONSUMIDOR**

LIMA - PERÚ

2014

JURADO

Presidente del jurado: **Dra. Miriam Napaico Arteaga**

Secretario del jurado: **Dr. Jorge Flores Bravo**

Vocal del jurado: **Dr. John Morillo Flores**

“Siempre dale al cliente más de lo que espera”

Nelson Boswell

DEDICATORIA

*Dedicado a la mejora continua de los cajeros de Tottus
en la búsqueda de la excelencia en el servicio.*

Carlos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme en todo momento, a mi familia, los cuales me apoyaron y alentaron a continuar mis estudios, a la memoria de mi padre, que desde el cielo debe sentirse orgulloso de mi logro profesional, al programa SUBE de la universidad Cesar Vallejo, por brindarme nuevas herramientas de gestión, a Hipermercados Tottus por su apoyo incondicional en todo sentido, a nuestros docentes, profesores de carrera y asesores, por sus enseñanzas, comprensión y sugerencias en la elaboración de la presente investigación

El autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo **Carlos Alberto Respaldiza Rubín de Celis** con DNI N° **07753918** a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de **Marketing y dirección de empresas**, y como estudiante del programa SUBE de la universidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en esta 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 Cesar Vallejo.

Carlos Alberto Respaldiza Rubín de Celis

DNI 07753918

Lima, 24 de octubre de 2014

PRESENTACIÓN

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **“CLIMA LABORAL Y SERVICIO AL CLIENTE DE LOS CAJEROS DE TOTTUS CANTA CALLAO 2014”**

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de licenciado en marketing y dirección de empresas.

La presente investigación tiene como finalidad determinar de qué manera influye en la satisfacción del cliente, el clima laboral de los cajeros de Tottus Canta Callao.

Es en este marco situacional que se presenta esta investigación, teniendo por objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el servicio al cliente, con la finalidad de conocer cómo están asociadas estas variables y evidenciar la necesidad de trabajar en búsqueda de la mejora del clima laboral. Éste trabajo será un referente para posteriores estudios similares.

El Autor

ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas y figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	xii
1.1. Problema	26
1.2. Hipótesis	28
1.3. Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	30
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de las variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de Estudio	33
2.5. Diseño	33
2.6. Población y muestra	34
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	34
2.8. Método de análisis de datos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	49
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54

VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
---------------------------------------	-----------

ANEXOS	59
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 01: clima laboral.	32
Tabla 2: Operacionalización de la variable 02: servicio al cliente.	33
Tabla 3: Descripción de los niveles de la variable clima laboral.	40
Tabla 4: Descripción de los niveles de la variable motivación.	41
Tabla 5: Descripción de los niveles de la variable comunicación.	42
Tabla 6: Descripción de los niveles de la variable liderazgo.	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01:	Pirámide de Maslow: jerarquía de las necesidades	19
Figura 02:	Niveles de la variable clima laboral	40
Figura 03:	Niveles de la dimensión motivación	41
Figura 04:	Niveles de la dimensión comunicación	43
Figura 05:	Niveles de la dimensión liderazgo	44

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima laboral y el servicio al cliente de los cajeros de Tottus Canta Callao 2014.

La población está constituida por 50 cajeros de la tienda, encuestados en su totalidad para la variable 1 Clima Laboral, se trabajó también una encuesta aleatoria para la variable 2 Servicio al Cliente, con una muestra intencionada de 50 individuos con la finalidad determinar si existe o no correlación entre ambas variables.

La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, presenta un diseño no experimental, transversal. Para la prueba de hipótesis y dado que las variables de estudio son de naturaleza ordinal, se procedió a aplicar el estadístico de Spearman con un nivel de confianza del 99%, y se concluyó que existe relación significativa entre el clima laboral y el servicio al cliente de los cajeros de Tottus Canta Callao 2014. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. (bilateral) = .000 < .01; Rho = .673**)

PALABRAS CLAVES: Clima laboral y servicio al cliente

ABSTRACT

The present research general objective is to determine the relationship between the working environment and service customer Tottus sings Callao 2014 ATMs.

The population consists of 50 shop cashiers, surveyed in its entirety for the variable 1 working environment; we also worked a random survey for the variable 2 service the customer with a sample of 50 individuals in order to determine whether it exists or not correlation between the two variables.

Research is basic, of correlational descriptive level; it presents a non-experimental, cross design. For the test of hypothesis and given that the study variables are ordinal in nature, proceeded to apply the statistic of Spearman with a reliability level of 99%, and concluded that there is a significant relationship between the working environment and service Tottus sings Callao 2014 ATMs customer. What is shown with (GIS Spearman test (bilateral) = .000 < .01; Rho = .673**).

Keywords: working environment and customer service