

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**Escuela de Administración**



**Clima organizacional y calidad de servicio en hipermercados Tottus-Sullana**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Elaborado por :

CALLE SANCHEZ NADHIA YESABELLA

CHIMBOTE

2016

## Resumen

El presente trabajo de investigación describe cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicio en Hipermercados Tottus - Sullana, corresponde a un estudio no experimental transversal descriptivo puesto que se centró en analizar las variables antes mencionadas; la recolección de datos fue en un solo momento en un tiempo único. Se utilizó la técnica de la encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado con la finalidad de recoger los datos. Entre los principales resultados señalamos que en un 75% se han establecido los procesos adecuados que permiten brindar una atención personalizada en Hipermercados Tottus - Sullana, debido a que están bien establecidos y contribuyen a brindar una buena atención en forma individual, y en un 25% se manifestó lo contrario. Asimismo, el 100% de los colaboradores señalan que el espacio de su área se refleja en ambientes limpios y adecuados, ya que existe personal que está en constante limpieza de todos los ambientes de la tienda. Se determinó como conclusión general que en el 55,95% el clima organizacional se relaciona de manera favorable con la calidad de servicio en Hipermercados Tottus - Sullana, en el 44,05% de manera desfavorable; debido a que se toma en cuenta las actividades que realizan los colaboradores dentro de la empresa cuidando la imagen de la organización pero no reciben motivación que permita mejorar su trabajo. Después de realizada esta investigación se propone implementar un plan de clima organizacional para potenciar la calidad del servicio.