



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;  
denominada:

**“PROGRAMA DE SENSIBILIZACION DE RECURSOS HUMANOS  
PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CAC  
PASCUAL SACO LTDA. 058 DE LAMBAYEQUE ,2008”**

**AUTOR:**

**YESICA C. SEMPERTEGUI ROJAS**

Pimentel - Perú

2010

## RESUMEN

El clima organizacional es vital dentro de una organización, para que esta se mantenga un ambiente de trabajo ameno y así desarrollar las funciones con más interés y optimismo. La presente tesis se realizó en la empresa CAC PASCUAL SACO que se dedica a brindar servicios de crédito a sus asociados, en donde encontramos que existe baja calidad de trato al cliente, bajo nivel de capacitación del personal, mala organización las cuales obstruyen el desarrollo de la empresa; estas características que permitieron formular el problema de investigación, referido al inadecuado atención al cliente que con llevaron al constante decrecimiento de sus créditos.

El objetivo de la tesis se centra en proponer un programa de sensibilización de recursos humanos, para ello se recurrió las teorías de refuerzo y liderazgo de Hersey y Blanchar entre otros para argumentar el problema de investigación.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; La muestra quedó definida por 7 trabajadores y 12 directivos; se usó la técnica de entrevista, observación y encuesta; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de un programa de sensibilización para mejorar el clima organizacional de la Cac Pascual Saco.

## **ABSTRACT**

The organizational climate is critical within an organization, for this to maintain a pleasant working environment and thus develop more functions with interest and optimism. This thesis was conducted in the ACC PASCUAL SACO company that is dedicated to providing credit services to its partners, where there are low quality of customer treatment, low level of staff training, poor organization which obstruct the development of the company, these features led to formulate the research problem, referring to inadequate customer service that led to the steady decline of their claims..

The aim of the thesis was to propose a program to raise awareness of human resources, it was used for reinforcement theory and Hersey and Blanchard's leadership and others to argue the research problem.

The research is descriptive, analytical and proposals, and the sample was defined by 7 workers and 12 managers, we used the interview technique, observation and survey, for processing and analysis methods are used the logical framework, inductive, deductive descriptive and analytical, it is ascertained that the business requires an awareness program of human resources to improve the organizational climate of the Cac Pascual Saco.