



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL PARA
LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DE LA EMPRESA ELECTRONORTE S.A. CHICLAYO.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Rodríguez Gutiérrez, Johana Elizabeth

Bach. Tiravanti Díaz, Sadith Yucceli

Pimentel, Marzo del 2015

RESUMEN

La presente Tesis tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción del personal que permita elaborar una propuesta de mejora del Clima Laboral en la Unidad de Atención al Cliente de la Empresa Electronorte S.A. Chiclayo en base a la teoría de Locke.

La metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, consistió en el método de investigación de campo que es por medio de la aplicación de la encuesta para los 20 colaboradores en la unidad de atención al cliente de la empresa Electronorte S.A. Chiclayo.

Se hizo un análisis de ponderación de porcentajes y de esta manera se obtiene, resultados que nos permitirán conocer la problemática existente en la Unidad de Atención al Cliente.

Se concluye que (a) la satisfacción del personal en la unidad de atención al cliente según la encuesta realizada a los colaboradores llegó a ser un 59% de satisfacción laboral en la Unidad de atención al cliente; (b) El Clima laboral en la unidad de atención al cliente presentó un 63%. Electronorte S.A es una empresa peruana que realiza actividades propias del servicio público de electricidad, distribuye y comercializa energía eléctrica.