

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



**Clima laboral en el desempeño de atención al cliente empresa brevets  
Chimbote SAC, 2016**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Elaborado por :

GRAZA RONDAN DANITZA INGRID

CHIMBOTE

2016

## Resumen

El trabajo de investigación titulado “Clima Laboral en El Desempeño de Atención al Cliente Empresa Brevetes Chimbote S.A.C., 2016” tuvo como objetivo determinar de qué manera influyo el clima laboral de la atención al cliente de la empresa de BREVETES CHIMBOTE S.A.C., planteándose como hipótesis que el clima laboral si influye en el área de atención al cliente de los trabajadores de la empresa BREVETES CHIMBOTE SAC.

Asimismo, utilizamos el tipo de investigación descriptiva y aplicativa, el diseño de investigación fue No experimental de corte transversal con un población que está conformada por la empresa BREVETES CHIMBOTE SAC con un total, de 10 trabajadores para lo cual se utilizó como técnica la encuesta teniendo como instrumentos el cuestionario que fue aplicado al personal administrativos y al personal de ventas. La investigación se justificó en la medida en que la atención al cliente es influenciada en por el Clima Laboral. Por ellos los resultados obtenidos respecto a la variable independiente es que un 50% opina que las relaciones interpersonales entre su equipo de trabajo son cordiales, respecto a la variable dependiente un 60% a veces recibe la información de forma oportuna que requiere para desempeñar sus funciones de su puesto de trabajo y así brindar un buen servicio de atención al cliente; es decir que existe influencia del clima laboral en la empresa y esta afecta a un buen servicio o atención al dentro de la empresa BREVETES CHIMBOTE SAC.