

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TELEFÓNICA

HUAWEI, LIMA 2019

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

SALCEDO ARTEAGA, JHIMMY JOEL

ASESOR

DR. LUIS A. BAZALAR GONZALES

Línea De Investigación: Trabajo en equipo para la motivación laboral.

LIMA – PERÚ

Septiembre, 2020

RESUMEN

El presente trabajo de Investigación relación entre el clima organizacional y satisfacción del cliente de la **empresa telefónica Huawei**, Lima 2019, se fijó identificar el desenvolvimiento del trabajador en la **empresa telefónica Huawei** partiendo de su misión centralizarse en los desafíos y necesidades de sus clientes.

Las organizaciones se encuentran formadas por colaboradores y las relaciones entre personas se dan con el fin de realizar acciones que ayuden al logro de las metas. Tratar de entender el cambio que los clientes tienen sobre el comportamiento en la organización “por consiguiente es más fácil mantener un cliente, que conseguir uno nuevo”.

Destacados autores fundamentan el tema clima organizacional como las percepciones colectivas e individuales que tienen los colaboradores sobre su organización.

Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la satisfacción de sus clientes seguimiento y medición de ISO 9001 le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

Palabras claves: Clima Organizacional; Satisfacción del Cliente; desenvolvimiento del trabajador, relaciones interpersonales; necesidades de sus clientes.

ABSTRACT

The present research work on the relationship between the organizational climate and customer satisfaction of the Huawei telephone company, Lima 2019, set out to identify the development of the worker in the Huawei telephone company based on its mission to focus on the challenges and needs of its customers.

Organizations are formed by collaborators and relationships between people are given in order to carry out actions that help achieve goals. Trying to understand the change that customers have on behavior in the organization "therefore it is easier to keep a customer, than to get a new one."

Outstanding authors substantiate the organizational climate issue as the collective and individual perceptions that collaborators have about their organization.

Knowing the opinion of your customers is of fundamental importance for any organization that aims to be successful. Measuring the satisfaction of its clients, monitoring and measuring ISO 9001 allows a company to know its own strengths and weaknesses, on which it can draw the improvement strategies that are most convenient for it.

Keywords: Organizational Climate; Customer satisfaction; worker development, interpersonal relationships; needs of your customers.