



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

“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA EMPRESA METRO PLAZA NORTE, EN EL  
DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

VARAS HUALLPA, AIDA MARITZA

**ASESOR:**

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**LIMA – PERÚ**

**2016 – I**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. DAVILA ARENAZA VICTOR**  
**Presidente**

---

**Dr. ANTONIO DÍAZ SAUCEDO**  
**Secretario**

---

**Dr. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

*A Dios por darme un sentido existencial en este mundo, a mi Madre, Esposo e hijo por brindarme su apoyo y confianza para realizar la presente investigación.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darme la familia a la cual pertenezco.*

*A la Universidad César Vallejo, por abrirme sus puertas.*

*A mi asesor el Dr. León Espinoza, Lessner Augusto, por el tiempo brindado y dado todo su apoyo para guiarme en este proceso de mi formación profesional.*

*A mi madre Eusebia Huallpa Condorhuanca por el apoyo y paciencia que tuvo conmigo.*

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Aida Maritza, Varas Huallpa, con DNI N° 10729146, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2016

---

Aida Maritza Varas Huallpa

DNI: 10729146

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACION EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA METRO PLAZA NORTE, EN EL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, AÑO 2016”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

---

Aida Maritza Varas Huallpa

## ÍNDICE

Página del jurado .....	II
Dedicatoria .....	III
Agradecimiento .....	IV
Declaratoria de autenticidad.....	V
Presentación .....	VI
Índice.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.3. Teorías relacionadas al Tema.....	6
1.4. Formulación del problema.....	14
1.5. Justificación del estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	17
II. MÉTOD1	
2.1. Diseño de la investigación.....	18
2.2. Variables, Operacionalización.....	19
2.3. Población y muestra .....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Métodos de análisis de datos .....	24
2.6. Aspectos éticos .....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN .....	31
V. CONCLUSIONES .....	37

VI. RECOMENDACIONES .....	38
---------------------------	----

VII. REFERENCIAS .....	39
------------------------	----

ANEXOS .....	44
--------------	----

- Instrumentos
- Validación de los Instrumentos
- Matriz de consistencia



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación del Clima laboral con la Calidad del servicio en la empresa Metro Plaza Norte, en el distrito de Independencia, año 2016. Método aplicado, hipotético deductiva, el tipo y nivel de estudio fue aplicada, descriptiva correlacional, con diseño no Experimental – Transversal la población objeto de estudio fue conformada por 100 colaboradores de la empresa Metro Plaza Norte, con una muestra de 100 colaboradores. La técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 12 preguntas de la variable independiente “Clima Laboral” y 12 preguntas de la variable dependiente “Calidad de Servicio”, para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó la herramienta estadística IBM SPSS 20 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo se utilizó el método Pearson. Y de acuerdo a los resultados se concluye que existe relación entre Clima Laboral y Calidad de Servicio.

**Palabras Claves:** Clima laboral, calidad de servicio, Satisfacción del Trabajo.

## ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship of the labor climate with the quality of service in the company Metro Plaza Norte, in the district of Independencia, 2016. Method applied, deductive hypothetical, the type and level of study was applied, correlational descriptive, with no Experimental design - Transversal the study population was comprised of 100 employees of the company Metro Plaza Norte, with a sample of 100 employees. The technique used was the survey, the instrumentality of a system comprised of 12 questions of the independent variable "Employee Satisfaction" and 12 questions of the dependent variable "Quality of Service" for measuring Likert Scale questionnaire was used. For information processing IBM SPSS 20 statistical tool was used and could determine the reliability of the instrument using Cronbach's alpha also the Pearson method was used. And according to the results it is concluded that there is a relationship between Employee Satisfaction and Quality of Service.

**Keywords:** Work environment, quality of service, job satisfaction.