



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS, DISTRITO DE LINCE, AÑO 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

LUIS EDUARDO ALBUJAR CADENILLAS

ASESOR

MG. EDITH GEOBANA ROSALES DOMINGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2015 – II

Página del jurado

LESSNER LEON ESPINOZA

Presidente

EDITH ROSALES DOMINGUEZ

Secretario

WILLIAN TORRES QUEVEDO

Vocal

Dedicatoria:

A mis padres, por haberme sembrado la semilla de superación, para alcanzar mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimiento:

Expreso mi más sinceros agradecimiento al (Asesor durante el desarrollo del proyecto de tesis y en la elaboración de la misma); ya que sin su sabia sapiencia y su invaluable colaboración en las revisiones, comentarios y sugerencias a este trabajo de investigación; hubiera sido muy difícil y quizá imposible llegar a su culminación, con éxito.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Luis Eduardo Albuja Cadenillas, con DNI N° 41829547, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración Escuela de Ciencias Empresariales, 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 César Vallejo.

Lima, 30 de Noviembre del 2015

Luis Eduardo Albuja Cadenillas

DNI: 41829547

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS , DISTRITO DE LINCE, AÑO 2015”**, 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.

Luis Eduardo Albuja Cadenillas

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	.iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	pág.01
1.2 Trabajos Previos.....	pág.02
1.3 Teorías relacionadas al Tema	pág.06
1.4 Formulación del Problema.....	pág.11
1.5 Justificación del estudio.....	pág.12
1.6 Objetivos.....	pág.13
1.7 Hipótesis.....	pág.14

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	pág.15
2.2 Variables, operacionalización.....	pág.16
2.3 Población y muestra.....	pág.18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	pág.18
2.5 Métodos de análisis de datos.....	pág.19
2.6 Aspectos éticos.....	pág.20

III. RESULTADOS	pág.21
IV. DISCUSIÓN	pág.27
V. CONCLUSIÓN	pág. 30
VI. RECOMENDACIONES	pág. 31
VII. REFERENCIAS	pág. 33

ANEXOS

- Instrumentos.....pág. 34
- Validación de los instrumentos.....pág. 37
- Matriz de consistencia.....pág.40

RESUMEN

En la presente investigación realizada en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima y la calidad de servicio de dicha institución, La investigación obedece a un diseño no experimental de corte transversal y un nivel descriptivo-correlacional. La población y muestra está compuesta por 40 personas los mismos que conformaron la muestra, por ser la población pequeña. La técnica e instrumento utilizados para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 40 preguntas, utilizando la escala Likert, Asimismo para la validación de las técnicas e instrumentos de investigación utilizadas se ejecutó mediante el juicio de expertos, la Confiabilidad se obtuvo a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.875 considerado como elevada para su aplicación. Se llegó a la siguiente conclusión: Sí existe relación significativa entre el Clima Laboral y Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, distrito de Lince, año 2015.

Palabras Clave: Clima Laboral, Calidad de Servicio, Motivación, Comunicación.

ABSTRAC

In the present research at the National Superintendency of Public Registries, was proposed as general objective to determine the relationship between climate and the quality of service of the institution, the research follows a no experimental cross-sectional design and a descriptive-level correlational. The population sample is composed by 40 people who formed the same sample, as the small population. The techniques and instruments used for data collection was the survey type questionnaire with 40 questions using the Likert scale, also for the validation of the technical and research instruments used were executed by expert judgment, reliability was obtained through the Cronbach's alpha coefficient, resulting in a degree of reliability considered high 0.875 for implementation. He came to the following conclusion: if there is significant relationship between Employee Satisfaction and Quality of Service of the National Superintendency of Public Registries, district of Lince, 2015.

Keywords: Employee Satisfaction, Quality of Service, Motivation, communication.