



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GRUPO
NORTE S.A.C. SAN ISIDRO 2016**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

VIZCARRA DELGADO ALESSANDRA MELISSA

ASESOR:

DR. DÁVILA ARENAZA VICTOR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

2016

Página del Jurado

.....
DR. VÍCTOR DÁVILA ARANZA

PRESIDENTE

.....
DR. LESNER AGUSTO ESPINOZA
SECRETARIO

.....
MG. EDITH ROSALES DOMINGUEZ

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos que son las personas que me han ofrecido su amor y la calidez de una familia, a quienes amo por sobre todas las cosas; ya que sin ellos no hubiese sido posible llegar hasta donde estoy. A mi ahijada Danielita que siempre me brinda una sonrisa que me motiva a seguir mejorando e ir logrando mis metas.

AGRADECIMIENTO

A dios por darme la fuerza y enseñarme que a pesar de los obstáculos siempre está para guiarme, a mis padres, quien día a día sin obviar alguno, desde que inicie la carrera universitaria, permanecieron a mi lado. A mis docentes que con sus enseñanzas pude aprender siempre algo nuevo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo ALESSANDRA MELISSA VIZCARRA DELGADO con DNI N° 72567119, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César 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 César Vallejo.

Lima, diciembre del 2016

Alessandra Melissa Vizcarra Delgado

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Laboral y Calidad de Servicio de la Empresa Grupo Norte del distrito de San Isidro”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

Alessandra Melissa Vizcarra Delgado

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación del estudio.....	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos.....	23
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	24
2.2. Variables, Operacionalización.....	25
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.5. Métodos de análisis de datos	33
2.6. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS	
IV. DISCUSIÓN	
V. CONCLUSIÓN	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	
ANEXOS	
Instrumento.....	35
Validación de los instrumentos.....	36
Matriz de consistencia.....	37

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio de la empresa Grupo Norte S.A.C San Isidro – Lima 2016. La población y muestra ha estado conformada por 50 colaboradores, los datos fueron obtenidos mediante la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario tipo Likert; dichos datos fueron procesados a través del programa Spss versión 23, lográndose como resultado que existe relación significativa del clima laboral con la calidad de servicio de la empresa Grupo Norte del distrito de San Isidro

Palabras Clave: Clima Laboral y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The study was overall objective relationship between the working environment and job performance of the company Grupo Norte SAC San Isidro - Lima 2016. The population sample has been made up of 50 employees, data were collected using the survey technique as Likert questionnaire instrument; these data were processed through SPSS version 23, being achieved as a result if there is a significant relationship between work environment with quality service company Grupo Norte district of San Isidro,

Key words: Labor Climate and Quality of Service