



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la Empresa
IDELCOM S.A.C., Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Eberth Vladimir Pinto Laura (ORCID: 0000-0003-3435-0116)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo de Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria:

Esta tesis se la dedico a Dios, a mi padre que está en el cielo, a mi madrecita, esposa y a mis hijas, que siempre fueron mi luz de guía para seguir adelante y pueda cumplir con mis metas trazadas.

Agradecimiento:

Agradezco a mis profesores y asesores de la Universidad César Vallejo, en especial al Mg Oscar G. Chicchón M. y al Mg. Gustavo Zarate R. por ser la guía que me permitieron alcanzar la realización de esta tesis.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	18
2.1 Tipo y diseño de investigación	18
2.2 Operacionalización	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5 Procedimiento	26
2.6 Método de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	27
III. Resultados	28
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
VII. Referencias	42

Anexos

	Pág.
Anexo 1: Matriz de Consistencia	50
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	52
Anexo 3: Certificado de validación de los instrumentos	54
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	60
Anexo 5: Constancia de haber aplicado el instrumento	62
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis	62
Anexo 7: Resultado del Turnitin	62
Anexo 8: Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis	62
Anexo 9: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Clima organizacional	20
Tabla 2: Operacionalización de la variable Calidad de servicios	21
Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Clima organizacional y Calidad de servicios	24
Tabla 4: Interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un Instrumento	25
Tabla 5: Muestra utilizada para la prueba piloto, del SPSS V.25	25
Tabla 6: Resultados de la prueba piloto para el Clima organizacional, del SPSS V.25	25
Tabla 7: Resultados de la prueba piloto para la Calidad de servicios, del SPSS V.25	26
Tabla 8: Descriptores del Clima organizacional en los servicios de la empresa IDELCOM S.A.C. en Lima	28
Tabla 9: Descriptores de la Calidad de servicios en la empresa IDELCOM S.A.C. en Lima	29
Tabla 10: Índices de correlación de Spearman entre variables Clima organizacional y Calidad de servicios en datos obtenidos de la empresa IDELCOM S.A.C., en Lima	30
Tabla 11: Matriz de correlaciones	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Bosquejo de investigación correlacional	18
Figura 2. Cálculo de la muestra	22
Figura 3. Porcentajes del clima organizacional de la empresa IDELCOM S.A.C. en Lima	28
Figura 4. Porcentajes de la calidad de servicios de la empresa IDELCOM S.A.C. en Lima	29

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de la Empresa IDELCOM S.A.C., Lima, 2019, tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios de la empresa IDELCOM S.A.C., Lima, 2019. El tipo de investigación que se desarrollo fue de tipo no experimental, pues no se manipularon las variables, el tipo de diseño fue descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra empleada fue de cincuenta y tres empleados de la empresa IDELCOM S.A.C., se utilizó un cuestionario como instrumento de medición que fue validado por expertos profesionales en la materia. En la prueba piloto, se obtuvo un valor del Alfa de Cronbach de 0.84 para la variable clima organizacional y de 0.969 para la variable calidad de Servicios. La investigación realizada nos permitió concluir de acuerdo a la hipótesis general, la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicios de la empresa IDELCOM S.A.C., Lima, 2019, fue de tipo significativa ($p < .005$; sig. = ,000), con una confianza del 95 %, con un índice de correlación moderado ($\rho = ,615$), lo que demuestra que estas variables se relacionan de forma directa positiva y en cuanto al tamaño, esta relación es moderada, al encontrarse en un rango de 0.50 y 0.70 en su coeficiente de correlación.

Palabras claves: Clima Organizacional, Calidad de Servicios, Empresa.

Abstract

The present research work entitled organizational climate and its relationship with the quality of services in the company IDELCOM S.A.C Lima, 2019, has as main objective to determine the relationship between the organizational climate and the quality of services in the company IDELCOM S.A.C., Lima, 2019. The type of research that was developed was non-experimental, because the variables were not manipulated, the type of design was descriptive correlational and cross-sectional. The sample used was fifty-three employees of the company IDELCOM S.A.C., a questionnaire was detected as a measuring instrument that was validated by professional experts in the field. In the pilot test, a Cronbach Alpha value of 0.84 was obtained for the organizational climate variable and 0.969 for the Services quality variable. The research carried out allows us to conclude the agreement to the general hypothesis, the relationship between the organizational climate and the quality of service of the company IDELCOM SAC, Lima 2019, was of a significant type ($p < .005$; sig. =, 000), with a confidence of 95%, with a moderate correlation index ($\rho =, 615$), which demonstrates that these variables are directly related positively and in terms of size, this relationship is moderate, they are in a range of 0.50 and 0.70 in its correlation coefficient.

Keywords: Organizational Climate, Quality of Service, Company.

Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar Guillermo Chicchón Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada "Clima Organizacional y su relación con la Calidad de Servicios de la Empresa IDELCOM S.A.C., Lima, 2019" del estudiante **Eberth Vladimir Pinto Laura**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de enero del 2020



Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza
DNI: 08478538