



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el  
almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**AUTOR:**

Santos Benavidez, Bolívar Napoleón (ORCID: 0000-0003-0933-2362)

**ASESOR:**

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8887-9676)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo y Herramientas Gerenciales

**Piura - Perú**

**2021**

## **Dedicatoria**

Muy agradecido con dios por haberme dado la vida que tengo, de todo lo que he aprendido, la madurez y el crecimiento personal.

A mis padres por los valores que me han inculcado.

A mis profesores por sus buenas enseñanzas a lo largo de esta carrera.

A mis amigos que con sus palabras de aliento me motivan a seguir adelante.

Gracias a la Sra. Mery Defaz por darme la oportunidad de desarrollar mi tesis profesional en almacén Babahoyo.

## **Agradecimiento**

Esta tesis va dedicada para todas las personas que siempre me han apoyado para seguir creciendo profesionalmente.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
III. Metodología	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. Resultados	15
V. Discusión	23
VI. Conclusiones	31
VII. Recomendaciones	32
Referencias	34
Anexos	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Distribución del nivel del clima organizacional de los colaboradores del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	15
<b>Tabla 2</b> Distribución del nivel de la calidad de servicio de los colaboradores del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	16
<b>Tabla 3</b> Prueba de correlación de Pearson para medir la relación que existe entre la dimensión autorrealización y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	17
<b>Tabla 4</b> Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	18
<b>Tabla 5</b> Prueba Rho de spearman para medir la relación que existe entre la dimensión supervisión y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	19
<b>Tabla 6</b> Prueba de correlación de Pearson para medir la relación que existe entre la dimensión comunicación y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	20
<b>Tabla 7</b> Prueba de correlación de Pearson para medir la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	21
<b>Tabla 8</b> Prueba de correlación de Pearson para medir la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020.	22

## Índice de gráficos

**Figura 1** Distribución del nivel del clima organizacional de los colaboradores del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020. 15

**Figura 2** Distribución del nivel de la calidad de servicio de los colaboradores del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020. 16

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad del servicio del almacén Babahoyo, Provincia de los Ríos, 2020. La metodología que se utilizó fue la descriptiva correlacional, de diseño no experimental. Teniendo como muestra a 30 administrativos, a quienes se les aplicó la encuesta como técnica y el instrumento de clima organizacional y de calidad del servicio, teniendo como resultados que entre la dimensión autorrealización y la calidad del servicio existe correlación significativa con un coeficiente de relación de 0.719, entre la dimensión involucramiento laboral y la calidad del servicio existe correlación significativa con un coeficiente de relación de 0.736, entre la dimensión supervisión y la calidad del servicio existe correlación significativa con un coeficiente de relación de 0.764, entre la dimensión comunicación y la calidad del servicio existe correlación significativa con un coeficiente de relación de 0.832, entre la dimensión condiciones laborales y la calidad del servicio existe correlación significativa con un coeficiente de relación de 0.621, concluyendo que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad del servicio con un coeficiente de relación de 0.785.

**Palabras claves:** clima organizacional, calidad del servicio, autorrealización.

## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the quality of the service of the Babahoyo warehouse, Provincia de los Ríos, 2020. The methodology used was the descriptive correlational, non-experimental design. Taking as a sample 30 administrative staff, to whom the survey was applied as a technique and the organizational climate and service quality instrument, having as results that between the self-realization dimension and the quality of the service there is a significant correlation with a ratio coefficient of 0.719, there is a significant correlation between the dimension labor involvement and the quality of the service with a relationship coefficient of 0.736, between the dimension supervision and the quality of the service there is a significant correlation with a coefficient of relationship of 0.764, between the dimension communication and quality There is a significant correlation with a relationship coefficient of 0.832, between the dimension working conditions and the quality of the service, there is a significant correlation with a relationship coefficient of 0.621, concluding that there is a significant correlation between the organizational climate and the quality of service with a coefficient ratio of 0.785.

**Keywords:** organizational climate, quality of service, self-realization.



## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD DEL AESOR

Yo, Salazar Salazar Elmer Bagner docente de la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

Clima organizacional y su relación con la calidad del servicio en el almacén Babahoyo, provincia de los ríos, 2020. Del estudiante Santos Benavidez Bolívar Napoleón.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde 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 vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, noviembre de 2020



.....  
**Dr. Salazar Salazar Elmer Bagner**

**DNI: 16786640**