



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima laboral y calidad de servicio de la oficina general  
de administración de la ACFFAA, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en gestión pública

**AUTOR:**

Br: León De la Cruz, Jorge Luis

**ASESOR:**

Dr. Morillo Flores, John

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ - 2017**

## Página del Jurado

.....  
Presidente

Dr. Bernaola Martínez Carlos Alberto

.....  
Secretario

Mgtr. Cárdenas Canales Daniel Armando

.....  
Vocal

Dr. Morillo Flores John Janel

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a:

Mi esposa María Rosa Basurto Cuzcano, a mis hijos Jorge Luis, Mayra Sofía y Rodrigo, asimismo a mi Hija (+) Sandrita Elizabeth Yolanda, a mi Madre Yolanda de la Cruz Jara, a mi Padre (+) Florencio León Cárdenas y a mis hermanos Florencio y Eugenio Héctor, que siempre han estado a mi lado apoyándome y aconsejándome para que siga progresando personal y profesionalmente.

A los hombres y mujeres que trabajan para el Estado Peruano y que conforman el valor mas importante que es el valor humano, por que tenemos la responsabilidad de efectuar una mejor gestión pública en bien de todos los peruanos que tienen la esperanza de vivir en un Perú mejor.

Jorge Luis

## **Agradecimiento**

A Dios por sus bendiciones que protegen a mi familia, favoreciendo con la salud y por la enorme fe para lograr este gran objetivo personal y profesional.

A mi Profesor de Tesis, el Dr. John Morillo Flores por su sabio apoyo decidido para la elaboración de este trabajo.

A la Universidad César Vallejo del Perú, por la gran oportunidad de educarme y permitir optimizar mis capacidades profesionales y personales.

A todos mis colegas colaboradores de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas del Perú.

Jorge Luis

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, **Jorge Luis León De La Cruz**, estudiante de la Escuela de Postgrado, de la Maestría en Gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Clima laboral y calidad de servicio de la oficina general de administración de la ACFFAA, 2016**”, presentada, en 119 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría. Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 28 de Enero del 2017

---

**Jorge Luis León De La Cruz**

DNI: 07466599

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para optar el grado de Maestría en Gestión pública, presento la tesis titulada: “Clima laboral y calidad de servicio de la oficina general de administración de la ACFFAA, 2016”. La investigación tiene la finalidad de establecer la relación que existe entre el Clima laboral y la calidad de servicio de la oficina general de administración de la ACFFA, 2016.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se considera la introducción, la cual consta de antecedentes, fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, en la cual se consideran las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el capítulo III, se consideran los resultados. En el capítulo IV, se considera las discusiones sobre la investigación. En el capítulo V, se consideran las conclusiones. En el capítulo VI, se consideran las recomendaciones. En el capítulo VII, se mencionan las referencias bibliográficas y por último en el capítulo VIII, se encuentran los anexos de la investigación.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

El Autor

## Contenido

|  | Pág. |
|--|------|
| PÁGINAS PRELIMINARES                                 |      |
| Página del Jurado                                    | ii   |
| Dedicatoria  | iii  |
| Agradecimiento                                       | iv   |
| Declaratoria de Autenticidad                         | v    |
| Presentación   | vi   |
| Contenido  | vii  |
| Lista de tablas                                      | x    |
| Lista de figuras                                     | x    |
| Resumen  | xi   |
| Abstract   | xii  |
| I. INTRODUCCIÓN                                      | 13   |
| 1.1 Antecedentes                                     | 14   |
| Antecedentes internacionales                         | 14   |
| Antecedentes nacionales                              | 16   |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 19   |
| Variable 1: Clima laboral                            | 19   |
| Definición de clima laboral                          | 19   |
| Dimensiones de clima laboral                         | 20   |
| Características del clima organizacional             | 21   |
| Variable 2: Calidad de servicio                      | 22   |
| Definición de Calidad de servicio                    | 22   |
| Dimensiones de calidad de servicio                   | 23   |
| Características de la calidad de servicio            | 25   |
| 1.3 Justificación                                    | 27   |
| Justificación teórica                                | 27   |
| Justificación práctica                               | 28   |
| Justificación metodológica                           | 28   |
| 1.4 Problema   | 29   |
| Realidad Problemática                                | 29   |
| Formulación del problema                             | 31   |

|  |     |
|--|-----|
| Problema General   | 31  |
| Problemas Específicos  | 31  |
| 1.5 Hipótesis  | 31  |
| Hipótesis general  | 31  |
| Hipótesis específicas  | 31  |
| 1.6 Objetivos  | 32  |
| Objetivo General   | 32  |
| Objetivos específicos  | 32  |
| II. MARCO METODOLÓGICO   | 34  |
| 2.1. Variables   | 35  |
| 2.2. Operacionalización de variables   | 36  |
| 2.4 Tipos de estudio   | 38  |
| 2.5 Diseño   | 38  |
| 2.6 Población, muestra y muestreo  | 39  |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 40  |
| Técnica  | 40  |
| 2.8 Métodos de análisis de datos   | 43  |
| 2.9 Aspectos éticos  | 44  |
| III. RESULTADOS  | 45  |
| Estadística descriptiva  | 46  |
| Estadística inferencial  | 52  |
| IV. DISCUSIÓN  | 58  |
| V. CONCLUSIONES  | 62  |
| VI. RECOMENDACIONES  | 64  |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.   | 67  |
| VIII. ANEXOS   | 71  |
| Anexo1. Matriz de consistencia   | 72  |
| Anexo 2. Instrumentos  | 75  |
| Anexo 3. Matriz de datos   | 79  |
| Anexo 4. Formato de validación de instrumento  | 86  |
| Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ | 104 |
| Anexo 6. Evidencia de problemas en la ACFFAA   | 105 |



## Lista de tablas

|          |  | Pág. |
|----------|--|------|
| Tabla 1  | <i>Operacionalización de variable Clima laboral</i>                                    | 36   |
| Tabla 2  | <i>Operacionalización de variable Calidad de servicio</i>                              | 37   |
| Tabla 3  | <i>Confiabilidad de instrumentos de la variable: Clima laboral</i>                     | 42   |
| Tabla 4  | <i>Confiabilidad de instrumentos de la variable: Calidad de servicio</i>               | 42   |
| Tabla 5  | <i>Escala de calificación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.</i>          | 43   |
| Tabla 6  | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable clima laboral</i>            | 46   |
| Tabla 7  | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión motivación.</i>             | 47   |
| Tabla 8  | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión liderazgo.</i>              | 48   |
| Tabla 9  | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión comunicación</i>            | 49   |
| Tabla 10 | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión satisfacción laboral</i>    | 50   |
| Tabla 11 | <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio..</i>    | 51   |
| Tabla 12 | <i>Correlación de Spearman entre las variables Clima laboral y calidad de servicio</i> | 52   |
| Tabla 13 | <i>Correlación de Spearman entre la Motivación y Calidad de servicio</i>               | 53   |
| Tabla 14 | <i>Correlación de Spearman entre el liderazgo y Calidad de servicio.</i>               | 54   |
| Tabla 15 | <i>Correlación de Spearman entre comunicación y calidad de servicio</i>                | 55   |
| Tabla 16 | <i>Correlación de Spearman entre satisfacción laboral y calidad de servicio</i>        | 56   |
| Tabla 17 | <i>El nivel de correlación por objetivos</i>   | 57   |

## Lista de figuras

|          |   | Pág |
|----------|---|-----|
| Figura 1 | Diseño de investigación   | 39  |
| Figura 2 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable clima<br>laboral         | 47  |
| Figura 3 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión<br>motivación           | 47  |
| Figura 4 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión<br>liderazgo            | 49  |
| Figura 5 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión<br>comunicación         | 49  |
| Figura 6 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión<br>satisfacción laboral | 50  |
| Figura 7 | Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable calidad<br>de servicio   | 51  |

## Resumen

La investigación titulada “Clima laboral y calidad de servicio de la oficina general de administración de la ACFFAA, 2016”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre el Clima laboral y la calidad de servicio de la oficina general de administración de la ACFFA, 2016.

Este estudio se enmarcó dentro de las investigaciones descriptivas, correlacionales y de corte transversal. Para la ejecución se trabajó con una población de 80 trabajadores y se toma una muestra de 80 trabajadores del área de la Oficina General de Administración de la Agencia de compras de las Fuerzas Armadas de Lima, mediante muestreo probabilístico. Para evaluar tanto para talento humano como para satisfacción académica se utilizaron dos cuestionarios en la escala politómica tanto para la variable Clima laboral y para la variable Calidad de servicio. Mediante los resultados se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, con una correlación de 0.734, lo cual indica que la correlación es positiva media, corroborando el resultado de la relación entre el Clima laboral y calidad de servicio.

Finalmente se concluye que según los hallazgos encontrados en la investigación realizada, existe una relación directa entre las dos variables Clima laboral y calidad de servicio en la oficina general de administración de la ACFFA, 2016, por lo tanto, si existe un buen clima laboral en la entidad consecuentemente habrá una mejor calidad de servicio hacia los usuarios.

Palabras clave: Clima laboral, calidad de servicio, motivación, liderazgo, comunicación, satisfacción laboral.

## Abstract

The research entitled "Working climate and quality of service of the general administrative office of ACFFAA, 2016" aimed to establish the relationship between the working climate and the quality of service of the general administrative office of ACFFA, 2016.

This study was framed within the descriptive, correlation and cross-sectional investigations. For the execution, we worked with a population of 80 workers and a sample of 80 workers is taken from the area of the General Administration Office of the Procurement Agency of the Armed Forces of Lima, using probabilistic sampling. In order to evaluate both human talent and academic satisfaction, two questionnaires were used in the politomic scale for both the Work Climate variable and the Quality of Service variable. The Spearman Rho coefficient was used for the results, with a correlation of 0.734, which indicates that the correlation is positive mean, corroborating the result of the relationship between the working climate and quality of service.

Finally it is concluded that according to the results that the research carried out, there is a direct relationship between the two variables Labor climate and quality of service in the general administrative office of ACFFA, 2016, therefore, if there is a good working environment in The entity consequently will have a better quality of service towards the users.

Keywords: Labor climate, quality of service, motivation, leadership, communication, job satisfaction.