



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LA AGENCIA DE VIAJE PERÚ EXPEDITIONS E.I.R.L -  
MIRAFLORES 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERIA**

**AUTOR:**

**RODRIGUEZ HUANACO ANGELA YAKELINE**

**ASESOR:**

**Mg. EDWIN GABRIEL CAMPOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Creatividad e Innovación en el Desarrollo de nuevos productos Turísticos Sostenibles.**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## PÁGINA DE JURADO

Señores miembros del Jurado:

En el cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “Calidad de Servicio y Clima Organización de la agencia de viajes Peru Expeditions E.I.R.L - Miraflores, 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería.

La Autora

## DEDICATORIA

A ti papá con todo mi inmenso amor, porque en todos los momentos estabas tú a mi lado papá. A ti mamá por tu amor incondicional, por cuidarme. A ustedes por siempre mi corazón y todo mi amor.

Papá y Mamá.

## AGRADECIMIENTOS

A ti querido Dios, por guiar mis pasos, por siempre sostener mi mano.

Papá, éste es un logro que quiero compartir contigo, gracias por todo el amor tan grande que me das, por cuidarme. Porque tu estarías en primera fila celebrando el cierre de este ciclo. "Papá ya termine mis estudios y hoy me titulo". Te amo mucho papá.

Mamá, muchas gracias por estar siempre conmigo en todo momento, gracias por tu amor incondicional, no hay palabras en este mundo para agradecerte todo lo que has hecho por mi mamá. Te amo.

A mi hermosa familia, abuelito, tías, tíos, primos y primas por ser parte importante de mi vida, por representar la unidad familiar.

A mis maestros William Flores Sotelo y Gabriel Campos, que en este andar influyeron con sus lecciones y experiencias, a cada uno de ellos muchas gracias por su constante apoyo.

A mis mejores amigos, quienes nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos, Brigiette, Nora y Alex.

A mi gran compañero Dunli, mi perrito fiel e inseparable.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Angela Yakeline Rodriguez Huanaco con DNI N° 47140530, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda 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, 25 de Noviembre de 2014

---

Angela Yakeline Rodriguez Huanaco

tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía se brindará una buena calidad de servicio a los clientes. Asimismo debemos tener en cuenta que para la existencia de un buen clima organizacional, se debe manejar adecuadamente el método de mando, fuerzas motivacionales, comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación, control, rendimiento y perfeccionamiento, por lo tanto se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se considera la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En el capítulo VI se considera las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Calidad de servicio y Clima organizacional de la agencia de viaje Perú Expeditions E.I.R.L - Miraflores 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Calidad de Servicio (primera variable) y Clima Organizacional (segunda variable) que perciben los clientes de la Agencia de Viaje Perú Expeditions E.I.R.L recordemos que si se practica la

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	12
Antecedentes	13
Fundamentación científica de la variable 1:	15
Fundamentación científica de la variable 2:	20
Justificación	25
1.1. Problema	26
1.2. Hipótesis	29
1.3. Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Método de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	63
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional	32
Tabla 3. Juicio de expertos	35
Tabla 4. Resultados de la variable calidad de servicio	40
Tabla 5. Resultados de la dimensión tangibilidad	41
Tabla 6. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	42
Tabla 7. Resultados de la dimensión fiabilidad	43
Tabla 8. Resultados de la dimensión seguridad	44
Tabla 9. Resultados de la dimensión empatía	45
Tabla 10. Resultados de la variable clima organizacional	46
Tabla 11. Resultados de la dimensión método de Mando	47
Tabla 12. Resultados de la dimensión fuerzas motivacionales	48
Tabla 13. Resultados de la dimensión comunicación	49
Tabla 14. Resultados de la dimensión influencia	50
Tabla 15. Resultados de la dimensión toma de decisiones	51
Tabla 17. Resultados de la dimensión control, ejecución y distribución	52
Tabla 18. Resultados de la dimensión rendimiento y perfeccionamiento	53

## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la variable calidad de servicio	18
Figura 2. Dimensiones de la variable clima organizacional	26
Figura 3. Resultados de la variable calidad de servicio	40
Figura 4. Resultados de la dimensión tangibilidad	41
Figura 5. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	42
Figura 6. Resultados de la dimensión fiabilidad	43
Figura 7. Resultados de la dimensión seguridad	44
Figura 8. Resultados de la dimensión empatía	45
Figura 9. Resultados de la variable clima organizacional	46
Figura 10. Resultados de la dimensión método de Mando	47
Figura 11. Resultados de la dimensión fuerzas motivacionales	48
Figura 12. Resultados de la dimensión comunicación	49
Figura 13. Resultados de la dimensión influencia	50
Figura 14. Resultados de la dimensión toma de decisiones	51
Figura 15. Resultados de la dimensión control, ejecución y distribución	52
Figura 16. Resultados de la dimensión rendimiento y perfeccionamiento	53

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Calidad de servicio y Clima organizacional de la agencia de viaje Perú Expeditions E.I.R.L - Miraflores 2014”, ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y clima organizacional de la agencia de viaje Peru Expeditions E.I.R.L - Miraflores 2014? El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación entre calidad de servicio y clima organizacional de la agencia de viaje Peru Expeditions E.I.R.L - Miraflores 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los clientes de la agencia de viaje PERU EXPEDITIONS E.I.R.L - Miraflores 2014, haciendo un total de 152 personas. El instrumento de investigación empleado ha sido el cuestionario, se busca la participación consciente de los encuestados y recabar información necesaria.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Chi de cuadrado, se aprecia en los datos en donde la X obtenida es de 34.198 con un valor calculado para X crítica de = 18.5475 a un nivel de significancia de 0.05 .Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: Si existe relación entre calidad y clima organizacional de la agencia de viaje Perú Expeditions E.I.R.L - Miraflores 2014.

Palabras claves: Servicios, agencia de viajes, ventas.

## ABSTRACT

The research, which was entitled "Quality of service and Organizational climate of Peru Expeditions travel agency E.I.R.L - Miraflores 2014", has responded to the problem: What is the relationship between service quality and organizational climate of Peru Expeditions travel agency E.I.R.L - Miraflores 2014? The overall objective was: To determine the correlation between quality of service and organizational climate of Peru Expedition travel agency E.I.R.L - Miraflores 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. The design of the research is correlational. The sample was represented by customers of Peru Expeditions travel agency E.I.R.L - Miraflores 2014, making a total of 152 people. The research instrument used was the questionnaire seeks conscious participation of respondents and gathers necessary information.

Among the most important results obtained with the statistical test Chi-square, shown on data obtained where  $X$  is 34,198 with a calculated value  $X = 18.5475$  criticism at a significance level of 0.05 .Then, before the statistical evidence presented the decision to reject the null hypothesis is taken, and the research hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: If there is a relationship between quality and organizational climate of Peru Expeditions travel agency E.I.R.L - Miraflores 2014.

Keywords: services, travel agency sales.