



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA LABORAL EN EL HOTEL MARÍA ANGOLA,
MIRAFLORES – LIMA, 2014”**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTOR:

MARTINEZ VIDALON, JHONATTAN ENRIQUE

ASESOR:

MG. EDWIN N. GABRIEL C.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**“CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS
TURÍSTICOS SOSTENIBLES”**

LIMA - PERÚ

2014

DEDICATORIA

Este presente trabajo se los dedico a mis padres que me dieron el apoyo incondicional cada día desde el comienzo de mi carrera y que ahora tengo la dicha de tenerlos a mi lado viéndome lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios que me da la dicha de disfrutar la satisfacción de haber culminado algo tan importante en mi vida como es mi carrera. A mi familia que tanto estuvo apoyándome, amigos y profesores que durante toda esta etapa de mi vida me han acompañado y enseñado que nada es fácil y que todo tiene un sacrificio gracias a ellos estoy aquí en el último paso de mi carrera.

PRESENTACION

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “calidad de servicios y clima laboral en el hotel María Angola, Miraflores – Lima, 2014”

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la calidad de servicio y clima laboral con la que se pone en evaluación la calidad de los servicios brindados por los empleados teniendo en cuenta el clima laboral en el que trabajan mediante las dimensiones (capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad, elementos tangibles, seguridad) que miden la percepción de los clientes ante el servicio, se ha analizado descriptivamente la correlación de 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 ha considerado 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 las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
Introducción	11
1.1. Problema	28
1.2. Hipótesis	29
1.3. Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	33
2.4. Tipo de estudio	33
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Método de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	57
ANEXOS	59

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la variable calidad de servicio	38
Tabla 2. Resultados de la dimensión elementos tangibles	39
Tabla 3. Resultados de la dimensión fiabilidad	40
Tabla 4. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	41
Tabla 5. Resultados de la dimensión empatía	42
Tabla 6. Resultados de la dimensión seguridad	43
Tabla 7. Resultados de la variable clima laboral	44
Tabla 8. Resultados de la hipótesis de calidad de servicios	45
Tabla 9. Resultados de la hipótesis elementos tangibles	46
Tabla 10. Resultados de la hipótesis fiabilidad	47
Tabla 11. Resultados de la hipótesis capacidad de respuesta	48
Tabla 12. Resultados de la hipótesis empatía	49
Tabla 13. Resultados de la hipótesis seguridad.	50

Índice de gráficos

Grafico 1. Modelo Nórdico	17
Grafico 2: modelo de brechas	18
Grafico 3: Explicación del modelo de johnson, tsiros&lancioni	20
Grafico 4. Modelo Servqual	22
Grafico 5. Resultados de la variable calidad	38
Grafico 6. Resultados de la dimensión elementos tangibles	39
Grafico 7. Resultados de la dimensión fiabilidad	40
Grafico 8. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	41
Grafico 9. Resultados de la dimensión seguridad	42
Grafico 10. Resultados de la dimensión empatía	43
Grafico 11. Resultados de la variable clima laboral	44

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Calidad de servicio y clima laboral en el hotel María Angola, Miraflores – Lima, 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y clima laboral del hotel María Angola en el distrito de Miraflores – Lima, 2014? El objetivo general ha sido: Determinar la relación entre calidad de servicio y clima laboral en el hotel María Angola en el distrito de Miraflores – Lima, 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los huéspedes del hotel María Angola, haciendo un total de 80 personas. Las técnicas de investigación empleadas ha sido: la encuesta para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística chi – cuadrado de Pearson, se aprecia que sí existe relación significativa entre calidad de servicios y clima laboral, siendo la X obtenida (51,462) mayor a X crítica (26,296), a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis planteada. Por lo cual se concluye que: existe relación directa y significativa entre calidad de servicios y clima laboral en el hotel María Angola del distrito de Miraflores – Lima, 2014.

Palabras clave: calidad, investigación, técnica, significancia, laboral.

ABSTRACT

The research, which was entitled "Quality of service and work climate in the María Angola, hotel Miraflores - Lima, 2014"; has responded to the problem: What is the relationship between quality of service and work climate at the Maria Angola hotel in Miraflores - Lima, 2014? The overall objective was: To determine the relationship between service quality and work climate at the Maria Angola hotel in Miraflores - Lima, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to the quantitative approach. It is a basic research. The design of the research is correlational. The sample was represented by hotel guests Maria Angola, with a total of 80 people. The research techniques employed have been: the survey to gather information on the variables.

Among the most important results obtained with the test statistic chi - square test, we see that if there is significant relationship between quality of services and work climate, with the X obtained (51.462) greater than X criticizes (26.296), to a level of significance of 0.05 (bilateral). Then, the statistical evidence presented before the decision to reject the null hypothesis is taken, and the proposed hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: there is a direct and significant relationship between service quality and work climate at the Maria Angola hotel district of Miraflores - Lima, 2014.

Keywords: quality, research, technical, significance, labor.