



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

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL  
HOTEL LAURENT'S DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR:**

**LOLI OBLITAS, KATHERINE YOHANNA**

**ASESORA:**

**Mg. PILAR MILAGROS RÍOS RAMIREZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS  
PRODUCTORES TURISTICOS SOSTENIBLES**

**LIMA- PERU**

**2014**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis hijos Adriano y Amy con mucho esfuerzo, ya que ellos son mi motivación para crecer profesionalmente.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi madre por su constante apoyo para este trabajo de investigación.

**DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Katherine Yohanna Loli Oblitas con DNI N° 72188934, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en turismo y hotelería, declaro bajo juramento que toda la 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, 23 de junio del 2014

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del hotel Laurent’s de tres estrellas del distrito de Los Olivos “, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador en turismo y hotelería

Atte.

Katherine Yohanna Loli Oblitas

**ÍNDICE**

## CARÁTULA

### PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I.    INTRODUCCIÓN	01
Antecedentes y fundamentación científica	11
1.1    Problemas	27
1.2    Hipótesis	27
1.3    Objetivos	27
II.   MARCO METODOLÓGICO	
2.1    Variables	28
2.2    Operacionalización de variables	28
2.3    Metodología	30
2.4    Tipos de estudio	30
2.5    Diseño de Investigación	30
2.6    Población, muestra y muestreo	30
2.7    Técnicas de recolección de datos	31
2.8    Métodos de análisis de datos	32
2.9    Aspectos éticos	33
III.  RESULTADOS	34
IV.   DISCUSIÓN	60
V.    CONCLUSIONES	62
VI.   RECOMENDACIONES	63
VII.  REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal en determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio del hotel Laurent's en el distrito de Los Olivos en una población de 30 trabajadores que laboran en los diferentes departamentos del hotel. Para el logro de la recopilación de datos se realizaron encuestas, en un solo tiempo, a todo colaborador que labora con la finalidad de poder analizar sus respuestas en el sistema SPSS. Dicho programa nos facilitó transformar nuestros cuestionarios en gráficos, los cuales fueron analizados a través de interpretaciones. Con la obtención de estos datos se logró contrastar con las hipótesis planteadas y demostrar nuestro objetivo general.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, Elementos, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

The present research has as main objective to determine the relationship that exists between the organizational Climate and the quality of Service at Laurent's hotel in the district of Los Olivos, Lima, with a population of 30 employees working in various departments of the hotel. To achieve the data collection we made surveys to all employees who works there with the purpose of analyzing their responses in the SPSS system which they facilitated to perform in a single time. This program provided us transform our questionnaires in graphics, which were analyzed through interpretations. By obtaining these data it was possible to contrast with the hypotheses and demonstrate our overall goal.

Key words: organizational Climate, quality of service, elements, SERQUAL