

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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



CLIMA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS-SWISSOTEL LIMA 2013

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

AUTOR:

DIEGO ALEXANDER ASMAD GODOY

ASESOR:

Econ.Flores Sotelo, Willian

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos
turísticos”**

LIMA-PERÙ

2014

DEDICATORIA:

A Helbert y Diana por brindarme la oportunidad de la educación y a Pastorita; "Abuelita: Mírame a donde he llegado"

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios por cada día de vida otorgado a lo largo de estos años, por brindarme las fuerzas necesarias para tratar de salir adelante día a día y darme aliento para vencer obstáculos presentados en determinados momentos

En segundo lugar a mis padres que apostaron por mí y me brindaron la oportunidad de poder formalizar mis conocimientos a través del estudio, apoyo incondicional y refuerzo constante cuando creí que este no era el camino a seguir.

A mi asesor Willian Flores que hizo de la tesis conocida como: “el martirio de muchos” y “lo complicadamente realizable” un cursillo simple y sencillo de mero trámite para lograr el tan ansiado título profesional. Con su paciencia, buen humor, pragmatismo, facilidad de palabra, explicación clara y concisa de todo, logro plasmar grandes resultados en corto tiempo.

Finalmente a todos mis amigos y compañeros de clase, con quienes compartí inolvidables momentos en las aulas, por su ayuda y apoyo cuando los necesite y los cuales me demostraron que este camino no era fácil pero que juntos lo podríamos lograr.

PRESENTACION

La actividad turística en el Perú se ha venido incrementando de manera considerable a lo largo de estos años. En nuestro país contamos con diversos atractivos turísticos los cuales han sido puestos en valor por parte de las autoridades pertinentes en colaboración con las comunidades locales, este ha generado interés mundial por conocer nuestra nación, catalogada por especialistas y profesionales como un destino obligatorio e interesante en Sudamérica. Asimismo los ingresos generados a partir del turismo ayudan a mejorar la calidad de vida de poblador local y por ende es un generador de innumerables oportunidades y la posibilidad de seguir desarrollándonos como destino; A lo ya mencionado se desprende lo siguiente, si contamos con grandes multitudes de turistas los cuales están ávidos por conocer nuestro país, necesitamos proveer servicios acordes con las diferentes exigencias de los mismos, teniendo en cuenta los diferentes segmentos a los cuales uno apunta a satisfacer.

Uno de los principales pilares del éxito de las organizaciones hoteleras en este caso el Swissotel es el buen clima organizacional que poseen y la adecuada gestión del talento humano, los cuales se ven reflejados en la satisfacción del cliente, servicios de calidad, atención personalizada, fidelidad por parte de el cliente y los cuales se traducen en éxito financiero y organizacional.

El contenido de la presente investigación se divide de la siguiente manera: El primer capítulo explica la realidad problemática, los objetivos propuestos a alcanzar, la justificación y alcances de la investigación. También se mencionan los antecedentes a los cuales se remite el presente trabajo, el marco teórico y conceptual donde se describen varios conceptos teóricos de interés. En el capítulo II se explica la metodología usada y describe mas a detalle la ya mencionada, en el capítulo III se describen los resultados obtenidos de la herramienta aplicada, mientras que en capítulo IV se discuten los resultados obtenidos. En el capítulo V se señalan las conclusiones a las cuales se llego, en el VI las sugerencias adicionadas a la investigación, en el capítulo VII se mencionan las referencias bibliográficas. Finalmente en el capítulo VIII se concluye con los anexos.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
PRESENTACIÓN	04
ÍNDICE	05
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
1. INTRODUCCIÓN	09
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	09
1.1.1 Realidad Problemática	09
1.1.2 Formulación del problema	10
1.1.3 Justificación	11
1.1.4 Antecedentes	12
1.1.5 Objetivos	15
1.1.5.1 General	15
1.1.5.2 Específicos	15
1.2 MARCO REFERENCIAL	16
1.2.1 Marco Teórico	17
1.2.2 Marco Conceptual	29
2. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1 Hipótesis	32
2.2 Variables	32
2.2.1 Definición conceptual	33
2.2.2 Definición operacional	33
2.3 Metodología	33
2.3.1 Tipos de estudio	33
2.3.2 Diseño	33
2.4 Población y muestra	33
2.5 Método de investigación	34
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.7 Métodos de análisis de datos	35
3. RESULTADOS	36

4.	DISCUSIÓN	61
5.	CONCLUSIONES	62
6.	SUGERENCIAS	63
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
8.	ANEXOS	65

RESUMEN

La presente investigación es descriptiva tiene la finalidad de definir la relación de el clima organizacional con respecto a la gestión del talento humano en el área de Alimentos y Bebidas en el Swissotel, hotel 5 estrellas ubicado en Lima.

Por lo cual se determino la aplicación de encuestas a todos los colaboradores del departamento de Alimentos y Bebidas para recolectar información necesaria con el fin de comprobar una relación positiva entre la variable independiente y la dependiente a través de estudios basados en soportes estadísticos. También se identifico los factores de mayor incidencia en el clima laboral y en la gestión del talento humano.

Asimismo se concluyo que hay una relación significativa entre el Clima organizacional y la Gestión del talento humano en el departamento de alimentos y bebidas del Swissotel

Palabras claves: clima organizacional, gestión del talento humano, regresión lineal

ABSTRACT

This correlational research aims to define the relationship of organizational climate regarding the management of human resources in the area of Food and Beverage at Swissotel, 5 star hotel located in Lima.

Which was determined by conducting surveys to all employees of the Food and Beverage department to collect information needed in order to prove a positive relationship between the independent variable and the dependent through statistical media-based studies (hypothesis testing , linear regression). Also identify the factors that most affect the work environment and the management of human talent.

Keywords: organizational climate, talent management, linear regression