



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**Clima Laboral y Calidad De Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja
Azul, Santa Clara 2018**

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

AUTORA:

Castro Zorrilla, Paula Mercedes

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

Lima – Perú

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) PAULA MERCEDES CASTRO ZORRILLA cuyo título es: CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS MOZOS Y AZAFATAS DE LA GRANJA AZUL SANTA CLARA 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
.....CATORCE.....(letras).

Lima, Ate 11 de Diciembre del 2018



.....
Mg. Edgardo Cervantes Ramiro
PRESIDENTE



.....
Mg. Jorge Vargas Moreno
SECRETARIO



.....
JAVIER NAVARRO TAPIA
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

Para todos aquellos que confían en mí.

Agradecimiento

A todos aquellos que me apoyaron, motivaron y guiaron.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Paula Mercedes Castro Zorrilla**, con DNI N° 70985084, estudiante de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Empresariales con código N° 6200022663, declaro que todos los resultados presentes en el proyecto de investigación son originales y propios, no han sido alterados ni tomados de terceros, por lo que a mí persona queda la responsabilidad en caso se dictamine lo contrario.

Lima, 11 de Diciembre de 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Paula Mercedes Castro Zorrilla', is written over a horizontal line.

Castro Zorrilla, Paula Mercedes

DNI. 70985084

Autora

Presentación

La presente tesis titulada “Clima Laboral y Calidad de Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018”, se da con motivo de poder reconocer si en efecto es posible que el clima laboral afecte a los trabajadores, repercutiendo en su servicio o si estos son capaces de manejar la situación y mostrar su mejor cara a sus clientes.

Para poder reconocer si el servicio brindado en la Granja Azul es dependiente del propio clima laboral el presente trabajo de investigación se ha llevado a cabo con la participación de los mozos y azafatas dado que, a diferencia del resto de trabajadores, son ellos quienes tienen contacto directo con los clientes durante todo el tiempo que estén en el local. El diseño de la investigación es descriptiva, no experimental, correlacional. Cabe mencionar que el instrumento que se usó fue el cuestionario, los mismos que fueron aplicados a un total de 46 colaboradores.

La Autora

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Declaratoria de autenticidad	iii
Presentación.....	iv
Índice	v
RESUMEN.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del Problema.....	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de Investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Métodos de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
3.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos	40
3.2. Tablas de contingencia.....	49
3.3. Prueba de Hipótesis	51
3.4. Prueba de Hipótesis General.....	53
IV. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS.....	65
VIII. ANEXOS.....	70

Índice de Tablas

Tabla 1 Modelos de Clima Laboral.....	24
Tabla 2 Modelos de Calidad de Servicio	27
Tabla 3 Cuadro de Operacionalización Clima Laboral	34
Tabla 4 Cuadro de Operacionalización Calidad de Servicio	35
Tabla 5 Técnica e instrumento	36
Tabla 6 Escala de medición	37
Tabla 7 Validación por juicio de expertos Clima Laboral	38
Tabla 8 Validación por juicio de expertos Calidad de Servicio	38
Tabla 9 Nombre de expertos en ambas variables	39
Tabla 10 Alfa de Cronbach para la variable Clima laboral.....	40
Tabla 11 Alfa de Cronbach para la variable Calidad de Servicio	40
Tabla 12 Medidas descriptivas de las variables	42
Tabla 13 Variable 1 Clima Laboral.....	43
Tabla 14 Dimensión 1 Conformidad.....	44
Tabla 15 Dimensión 2 Responsabilidad	45
Tabla 16 Dimensión 3 Calor y apoyo	46
Tabla 17 Variable 2 Calidad de Servicio	47
Tabla 18 Dimensión 4 Fiabilidad	48
Tabla 19 Dimensión 5 Capacidad de respuesta.....	49
Tabla 20 Dimensión 6 Empatía	50
Tabla 21 Tabla cruzada del clima laboral y calidad de servicio	51
Tabla 22 Tabla cruzada de conformidad y calidad de servicio	51
Tabla 23 Tabla cruzada de responsabilidad y calidad de servicio	52
Tabla 24 Tabla cruzada de calor y apoyo y calidad de servicio	52
Tabla 25 Prueba de Normalidad	53
Tabla 26 Prueba de Normalidad Shpiro Wilk	54
Tabla 27 Prueba de hipótesis correlacional entre clima laboral y calidad de servicio	55
Tabla 28 Interpretación del coeficiente de correlación Spearman	56
Tabla 29 Prueba de hipótesis correlacional entre conformidad y calidad de servicio	57
Tabla 30 Prueba de hipótesis correlacional entre responsabilidad y calidad de servicio.....	58
Tabla 31 Prueba de hipótesis correlacional entre calor y apoyo y calidad de servicio	59

Índice de Figuras

Figura 1 Resultados encuesta clima laboral.	41
Figura 2 Resultados encuesta conformidad	42
Figura 3 Resultados encuesta responsabilidad	43
Figura 4 Resultados encuesta calor y apoyo.....	44
Figura 5 Resultados encuesta calidad de servicio.	45
Figura 6 Resultados encuesta fiabilidad	46
Figura 7 Resultados encuesta capacidad de respuesta.....	47
Figura 8 Resultados encuesta empatía	48

RESUMEN

La presente investigación titulada clima laboral y calidad de servicio de los mozos y azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018, tiene como objetivo principal describir la relación entre el clima laboral y la calidad de servicio. Los modelos usados para la realización de los instrumentos de investigación, los cuestionarios, aplicados a los 46 mozos y azafatas, dependieron de las variables, para la variable clima laboral se usó el modelo dado por Sudarsky (1977) nombrado como Test de Clima Organizacional conocido también como TECLA, así mismo, para la variable calidad de servicio se trabajó con el modelo de Zeithmal, Parasuraman y Berry (1988) conocido como el modelo Service Quality o SERVQUAL.

Respecto a la metodología, la investigación desarrollada es de diseño no experimental, el tipo de diseño es transversal o transeccional y su enfoque es cuantitativo. En conclusión, se determinó que entre ambas variables existe una correlación negativa muy baja, el resultado se obtuvo gracias al coeficiente de correlación de Rho Spearman que dio como resultado el valor de -0.157 con un nivel de significancia de 0.298 por lo cual se aceptó la hipótesis nula (H_0) que menciona la no relación entre la variable clima laboral y calidad de servicio y se rechazó la hipótesis alterna (H_1) que afirmaba la relación entre ambas variables.

Palabras claves: Clima laboral, calidad de servicio e instrumento.

ABSTRACT

This investigation titled working environment and service quality of Granja Azul's waiters and waitress, Santa Clara 2018, has as its main objective describe the relationship between working environment and service quality, models used to do the investigation instruments, questionnaires, applied to the 46 waiters and waitress, depended of the variables, for working environment variable the model used was the one done by Sudarsky (1977) known as working environment test or TECLA, likewise, to the service quality variable the model used is known as SERVQUAL and its authors are Zeithmal, Parasuraman and Berry (1988).

About the investigation methodology, it's non-experimental design, its kind of design is transversal and its approach is quantitative. In conclusion, between both variables exist a low negative correlation, Rho Spearman correlation coefficient had a value of -0.157 with a Sig. of 0.298; that's why the null hypothesis was accepted and the alternative hypothesis was rejected.

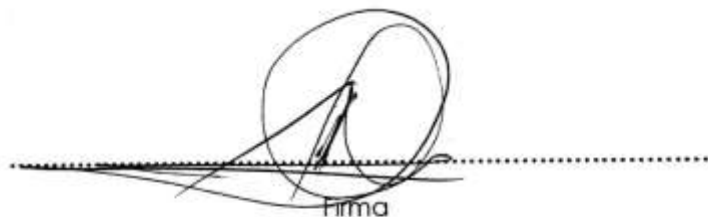
Key words: Working environment, service quality and instrument.

Yo, JAVIER FÉLIX NAVARRO TAPIA docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Ate (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS MOZOS Y AZAFATAS DE LA GRANJA AZUL, SANTA CLARA 2018” del (de la) estudiante Paula Mercedes Castro Zorrilla, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Diciembre de 2018



Firma

Javier Félix Navarro Tapia

DNI: 02814139

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio

Resumen de coincidencias

23 %

1 8 %

2 2 %

3 2 %

4 2 %

5 1 %

6 1 %

7 1 %

8 1 %

9 1 %

10 <1 %

11 <1 %

12 <1 %

Página 1 de 21

Resumen de coincidencias 11/22

Feedback Studio

High Resolution

100%

10/11/2024



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

“Clima Laboral y Calidad De Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja
Azul, Santa Clara 2018”

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

AUTORA:

Castro Zorrilla, Paula Mercedes



Dr. Javier Félix Navarro Tapia

Yo Paula Mercedes Castro Zorrilla, identificado con DNI N° 70985084, egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Laboral y Calidad de Servicio de los Mozos y Azafatas de la Granja Azul, Santa Clara 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

Dado al esfuerzo y tiempo que tomó poder llevar a cabo la presente investigación y poder encontrar tesis para mi trabajo, considero que es importante que cada nuevo graduado se esfuerce por obtener la información al igual que mi persona lo hizo, con ello podrán aprender más y desarrollar su lado investigador además de valorar aún más su trabajo, por ello no autorizo la divulgación ni la comunicación pública de mi tesis.



FIRMA

DNI: 70985084

FECHA: 11 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PAULA MERCEDES CASTRO ZORRILLA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:


**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS MOZOS Y AZAFATAS DE LA GRANJA AZUL,
SANTA CLARA 2018.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: **11 DE DICIEMBRE DE 2018**

NOTA O MENCIÓN: **14**



Dr. Javier Félix Navarro Tapia