



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**Clima laboral y calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel – Breña
- 2018**

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

AUTORA:

Cinthya Vanessa Yaipen Basauri

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Responsabilidad Social Corporativa Y Pública

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS
N° 067 - 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 067-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

- Aprobar por unanimidad ()
- Aprobar por mayoría (X)
- Desaprobar ()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) YAIPIEN BASAURI CINTHYA VANESSA, denominado:

"CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA AGENCIA DE VIAJES KARINA TRAVEL, DISTRITO DE BREÑA, AÑO 2018 "

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	POR MAYORÍA

- Presidente (a) MGTR. TOVAR ZACARIAS CARLOS
- Miembro (a) MGTR. HUAMANI PALIZA FRANK
- Miembro (a) MGTR. GARCIA IPANAQUE LUISA



Los Olivos, 10 de diciembre de 2018



Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA:

Dedico mi trabajo de investigación a toda mi familia por brindarme su apoyo y confianza.
A mis abuelos que desde el cielo siempre me iluminan y me llenan de bendiciones.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por darme la familia a la cual pertenezco.

A la Universidad César Vallejo, por la enseñanza aprendida.

A mis padres Teresa L. Basauri Muñoz y Víctor M. Yaipen Llontop y a mis hermanos por sus consejos, confianza y apoyo para no rendirme y así poder acabar la carrera.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Yaipen Basauri, Cinthya Vanessa con DNI N° 46676805, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Lima, 10 diciembre del 2018



Cinthya Vanessa Yaipen Basauri

DNI N°. 46676805

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima laboral y la calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel – Breña – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración de turismo y hotelería.

Atentamente,

La Autora

Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	15
1.3 Antecedentes nacionales	16
1.3.1 Antecedentes internacionales	16
1.4 Teorías relacionadas al tema	17
1.4.1 Definición del Clima Laboral	18
1.4.1.2 Teoría de Maslow	19
1.4.1.3 Teoría de Litwin y Stinger	21
1.4.1.4 Teoría de McGregor	21
1.4.2 Definición de Calidad de Servicio	22
1.4.2.1 Dimensión de la calidad de servicio	23
1.4.2.2 Teoría de Gronroon	24
1.4.2.3 Teoría de Parasumaran	24
1.5 Base legal	25
1.6 Formulación del problema	26
1.6.1 Problema general	26
1.6.2 Problema específico	26
1.7 Justificación del estudio	27

1.8 Hipótesis	27
1.9 Objetivos	28
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables	31
2.3 Población y muestra	33
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIÓN	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	
Anexo 1 Matriz de consistencia	62
Anexo 2 Instrumentos	67
Anexo 3 Validez de instrumentos	67
Anexo 4 Reglamento de Agencia de viajes y turismo	70
Anexo 5 Acta de aprobación de originalidad de trabajos académicos de la UCV	72

Índice de Tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Clima Laboral	31
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de Servicio	32
Tabla 3. Validación de juicio de expertos del instrumento	34
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario	34
Tabla 5. Resultados de la variable Clima laboral	36
Tabla 6. Resultados de dimensión clima laboral - “Motivación”	37
Tabla 7. Resultados de la dimensión clima laboral - “Recompensa”	38
Tabla 8. Resultados de la dimensión clima laboral - “Relaciones”	39
Tabla 9. Resultados de la variable Calidad de servicio	41
Tabla 10. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio – “Capacidad de respuesta”	42
Tabla 11. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio – “Calidad funcional”	43
Tabla 12. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio- “Elementos tangibles”	44
Tabla 13. Resumen de procesamiento de casos	44
Tabla 14. Prueba de normalidad de las variables	45
Tabla 15. Correlación entre clima laboral y calidad de servicio	45
Tabla 16. Correlación entre la dimensión motivación y la calidad de servicio	46
Tabla 17. Correlación entre la dimensión recompensa y la calidad de servicio	47
Tabla 18. Correlación entre la dimensión relación de productividad y la calidad de servicio	47

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la Agencia de viajes Karina travel	29
Figura 2. Resultado de la variable clima laboral	36
Figura 3. Resultados de dimensión clima laboral - “Motivación”	37
Figura 4. Resultados de la dimensión clima laboral - “Recompensa”	38
Figura 5. Resultados de la dimensión clima laboral - “Relaciones”	39
Figura 6. Resultados de la variable Calidad de servicio	41
Figura 7. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio – “Capacidad de respuesta”	42
Figura 8. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio – “Calidad funcional”	43
Figura 9. Resultados de la dimensión Calidad de Servicio- “Elementos tangibles”	44

Resumen

El trabajo de investigación ha sido determinar clima laboral y la calidad de servicio en la agencia de viajes Karina Travel, en el distrito de breña, año 2018. Para ello se consideró una población de 51 colaboradores y una muestra censal, debido a la población de esta investigación que es pequeña, se tomó en cuenta a la totalidad de los colaboradores de la empresa Karina Travel., Se aplicó una encuesta que permitió obtener los datos necesarios, posteriormente fueron procesados mediante el programa estadístico IBM SPSS 25, el cual sirvió para obtener las referencias necesarias tales como las tablas, gráficos y el contraste de la hipótesis a través de su estadístico respectivo.

Palabras Claves: clima laboral, calidad de servicio

Abstract

The main objective of this research work has been to determine the working environment and the quality of service in the travel agency Karina Travel, in the district of Breña, 2018. For this there is a population of 51 employees

and a census sample, Karina Travel., A survey was applied that is used to obtain the necessary data, they were processed through the IBM SPSS 22 statistical program, which was used to obtain the necessary references such as tables, graphs and the contrast of the hypotheses through its statistic respective.

Keywords: work environment, quality of service