



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Clima organizacional del hotel Jazmin del distrito de Lince en el año 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA

Guliana Maria Yovera Liendo

ASESOR

Mba. María de las Mercedes Vigo Gálvez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA - PERU

2017

Página del jurado



Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Presidente



Mba. María Vigo Gálvez
Secretario



Mg. Walter Zuñiga Porras
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por brindarme una familia ejemplar, a mis padres José Yovera y María Liendo por guiarme en este gran camino, por ser mi ejemplo a seguir y apoyarme en todo momento a seguir adelante hasta cumplir mis sueños.

Mi hermana Laura Yovera Liendo y mejor compañera de vida quien es mi inspiración para ser mejor cada día.

Agradecimiento

A mis profesores por su dedicación, sus conocimientos transmitidos y su motivación que han sido importante para mi formación académica, a todas las personas que creyeron en mí para ser profesional y lograr mis metas.

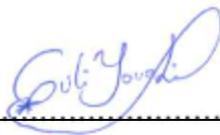
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Guliana Maria Yovera Liendo con DNI N° 70308605, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración en Turismo y Hotelería, Escuela de Ciencias Empresariales, 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, 17 de Julio del 2017



Guliana María Yovera Liendo

Nombres y apellidos del tesista

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 organizacional del hotel Jazmin del distrito de Lince en el año 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

La Autora

Índice

I.	Introducción.....	12
	1.1 Problema de investigación	28
	1.2 Objetivos	29
II.	Método	31
	2.1 Diseño de la investigación.....	31
	2.2 Variables, Operacionalización.....	31
	2.3 Población y muestra.....	32
	2.4 Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	32
	2.4.1 Encuesta	32
	2.4.2 Instrumento de Recolección de datos	32
	2.4.3 Validez de Instrumento de datos	33
	2.4.4 Confiabilidad del Instrumento de medición.....	34
	2.5 Método de Análisis de datos	35
	2.6 Aspectos Éticos.....	36
III.	Resultados	37
IV.	Discusión.....	42
V.	Conclusiones.....	46
VI.	Recomendaciones.....	48
VII.	Referencias	49
	Anexo A. Cuestionario.....	52
	Anexo B. Matriz de consistencia	54
	Anexo C. Ficha de validación de expertos	55
	Anexo D. Resultado por ítem	65

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima organizacional.....	31
--	----

Tabla 2. Valoración porcentual de opinión de expertos.....	33
Tabla 3. Validación porcentual por indicador.....	34
Tabla 4. Resumen de procesamiento de datos	35

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia estadística de la variable Clima organizacional	37
--	----

Figura 2. Frecuencia estadística de la dimensión Estructura	38
Figura 3. Frecuencia estadística de la dimensión Recompensa y Estándares de desempeño.....	39
Figura 4. Frecuencia estadística de la dimensión Relaciones y Cooperación	40
Figura 5. Frecuencia estadística de la dimensión Responsabilidad e Identidad	41

Resumen

El presente trabajo de investigación es de tipo cualitativo de enfoque cuantitativo, cuyo objetivo es determinar el Clima organizacional del hotel Jazmin del distrito de Lince, para la investigación se empleó la teoría de Litwin y Stringer. La población estuvo conformada por los 60 colaboradores del hotel, a los cuales se les aplicó una encuesta que constaba de 40 preguntas a escala de Likert. Los datos fueron recolectados, procesados y analizados a través del programa estadístico SPSS versión 22 donde se determinaron los siguientes resultados, en primer lugar se pudo observar que en un 97% la estructura en la organización es percibida de buena forma, además los trabajadores respondieron de forma afirmativa en un 88% acerca de la recompensa y los estándares de desempeño, además se observó un 98% respecto a las relaciones y cooperación, por otro lado calificaron a la responsabilidad e identidad en un 90% como buena, ya se sienten comprometidos y afortunados de pertenecer a un grupo donde hay valores, para finalizar el clima organizacional desde la perspectiva de los trabajadores es magnífica, se sienten apreciados y entusiasmados por las oportunidades laborales que la empresa les brinda lo que los motiva a seguir realizando sus labores de manera exitosa.

Palabras clave: Clima laboral, empresa, relaciones

Abstract

The present work of research is qualitative type of quantitative approach, whose objective is to determine the organizational climate of the hotel Jazmin of the district of Lince, for the research was used the theory of Litwin and Stringer. The population was made up of the 60 employees of the hotel, along a survey that consisted of 40 Likert-scale questions. The data were collected, processed and analyzed through the statistical program SPSS version 22 where the following results were determined. Firstly, it can be observed that in 97% the structure in the organization is perceived in a good way, in addition to the respondents In an affirmative way 88% about reward and performance standards, in addition 98% was observed regarding relations and cooperation, on the other hand they rated the responsibility and the identity in a 90% as good, already Feel committed and fortunate to belong to a group where there are values, to finalize the organizational climate from the perspective of the workers is magnificent, they feel appreciated and enthusiastic for the job opportunities that the company provides you with what the media to bring Out their successful fashion jobs.

Key words: Working environment, business, relations