



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

“Clima organizacional y calidad de servicio en la agencia de viajes Inkaland
Treks de la provincia de Huaraz – Ancash, 2017”

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

AUTORA:

Medina Oncoy, Deysi Jessenia

ASESOR:

Mg. Zúñiga Porras, Walter Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA - PERÚ

Año 2017

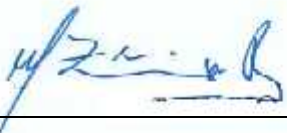
Página del Jurado



Dr. Granados Maguiña Mauro
Presidente



Mg. Asencio Reyes Luz
Secretario



Mg. Zúñiga Porras Walter Enrique
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mis
padres que me motivaron y apoyaron en
todo momento a lo largo de los cinco años
de estudio.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de estudio dentro de mi distrito, así como una educación de calidad que me formó para ser una profesional de éxito.

Así también un agradecimiento especial a los profesores Maria Vigo y Walter Zúñiga, por su arduo trabajo de asesoramiento para el desarrollo del presente trabajo, siempre conservando la paciencia y amabilidad.

Además, expreso un sincero agradecimiento a la agencia de viajes Inkaland Treks y a su gerente Edita Oncoy, por permitirme desarrollarme como profesional a lado de un gran equipo de trabajo y por la disposición mostrada durante el estudio.

Declaración de Autenticidad

Yo Medina Oncoy Deysi con DNI N° 72317048, 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, 20 de Julio del 2017


.....
Deysi Jessenia Medina Oncoy

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 y Calidad de Servicio en la Agencia de Viajes Inkaland Treks de la provincia de Huaraz – Ancash, 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

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
1.1. Problema de Investigación.....	26
1.2. Justificación del estudio	26
1.3. Hipótesis	28
1.4. Objetivo.....	29
II.Método	30
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	33
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. Resultados.....	39
3.1. Correlación: Prueba de Hipótesis	39
IV. Discusión.....	43
V. Conclusión	49
VI. Recomendaciones	50
VII. Referencias Bibliográficas.....	51
Anexos	55
Anexo 1: Sevice Report de la empresa.....	55
Anexo 2: Lista de colaboradores activos 2017.....	56
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	57
Anexo 4: Matriz de Consistencia.....	62
Anexo 5: Validación del Instrumento a Juicio de Expertos.....	63

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable clima organizacional	31
Tabla 2. Operacionalización de variable calidad de servicio	32
Tabla 3. Ficha de Opinión de expertos.....	34
Tabla 4. Validez de contenido por indicador	35
Tabla 5. Estadística de fiabilidad Clima Organizacional	36
Tabla 6. Estadística de fiabilidad Calidad de Servicio	37
Tabla 7. Correlación de Variables	39
Tabla 8. Correlación calidad física y clima organizacional	40
Tabla 9. Correlación calidad corporativa y clima organizacional	41
Tabla 10. Correlación calidad interactiva y clima organizacional	42

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en la agencia de viajes Inkaland Treks de la provincia de Huaraz, región de Ancash, en el año 2017. Para el estudio se aplicó la técnica del cuestionario a una muestra censal de 30 colaboradores de todas las áreas pertenecientes a la agencia de viajes en mención, utilizándose preguntas de tipo cerradas con escalas del uno al cinco en la escala de Likert. Dicho cuestionario fue validado por cinco expertos que dieron un total de 81.80 % de validez de instrumento y obteniendo también una prueba de coeficiente Alpha de Cronbach de 0,893 y 0,838 para cada una de las variables. Para el proceso de datos se utilizó el SPSS. Además la presente investigación se encuentra soportada por Gomez y Vicario (2015) en cuanto al clima organizacional con la escala de EMCO, así también Camisón, Cruz y González (2011) con la base teórica de calidad de servicio. Y finalmente se obtuvo como resultado que si existe relación entre las dos variables de estudio 1. Clima Organizacional y 2. Calidad de Servicio en la Agencia de Viajes Inkaland Treks ya que logró un nivel de significancia de ,002 y el valor Rho fue de ,543 esto determinó que la correlación que existe entre ambas variables es moderada. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, no experimental.

Palabras clave: Clima Organizacional, Calidad y Servicio.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine if there is a relation between Organizational Climate and Quality of Service in the travel agency Inkaland Treks of the province of Huaraz, department of Ancash, in the year 2017. For the study the technique of the questionnaire To a census sample of 30 employees from all areas belonging to the travel agency in question, using closed-type questions with scales from one to five on the Likert scale. This questionnaire was validated by five experts who gave a total of 81.80% instrument validity and also obtained a Cronbach Alpha coefficient test of 0.893 and 0.838 for each of the variables. SPSS was used for data processing. In addition, the present investigation is supported by Gomez and Vicario (2015) regarding the organizational climate with the EMCO scale, as well as Camisón, Cruz and González (2011) with the theoretical basis of quality of service. And finally we obtained as a result that if there is relationship between the two study variables 1. Organizational Climate and 2. Service Quality in the Inkaland Travel Agency Treks as it achieved a significance level of 002 and the Rho value was, 543 this determined that the relationship between the two variables was a moderate correlation. The type of research was correlational descriptive, not experimental.

Keywords: Organizational Climate, Quality and Service.