



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“CALIDAD DE SERVICIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL DEL
HOTEL MARIA ANGOLA EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES,
LIMA-2014”**

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

AUTOR:

PALOMINO FLORES, MARITZA SOLEDAD

ASESOR:

Mgr. GABRIEL CAMPOS, EDWIN NATIVIDAD

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

LIMA-PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

DEDICATORIA

A dios por el inmenso amor y esperanza que me da siempre en cada momento de mi vida. A mi madre Susana que me brinda su amor, sacrificio, coraje y educación para lograr cumplir mis metas. A mi abuela Jacinta y mi hermana Diana que siempre me dan motivos para seguir luchando por ellas y por mis sueños, a mi padre Raul que me enseñó a tener carácter de fortaleza y fe hacia Dios, a mi hermano Andres que me aconseja y me brinda su amor y dedicación a cumplir muchos logros para la familia y a todos mis familiares y amigos que creyeron en mí y depositaron su confianza hasta el final.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo, que me brindó la oportunidad de inculcarme valores y principios de formarme como un profesional en hacer lo que amo que es mi carrera de Administración en turismo y hotelería.

A mis maestros que me dieron enseñanzas para mi carrera y en la vida. A mis compañeros que compartimos la misma pasión y a mis grandes amigos que también conocí en la universidad.

Al Magíster Edwin Natividad Gabriel Campos asesor y docente de la presente investigación por su dedicación y motivación en la realización de la tesis.

A mis grandes amigos Edwin Sicha, Luz Berrocal, Gloria Jurado, Angela Badillo, Erick Claudio, Annie Egoavil y Esperanza Castro, por brindarme su amistad incondicional, su apoyo en cada momento de mi carrera universitaria y la de mi vida personal porque conforman parte de mi corazón y la de mi familia.

A Dios por iluminarme y darme las fuerzas para llegar donde estoy y gracias a él y a mis dos madres, padre y hermanos que me transmiten su amor y dedicación para culminar las metas que me propongo.

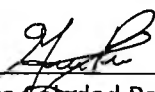
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Maritza Soledad Palomino Flores con DNI N° 46792981, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras 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 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, 04 de octubre de 2014



Maritza Soledad Palomino Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de Servicio y Clima Organizacional del hotel Maria Angola en el distrito de Miraflores, Lima-2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Calidad de Servicio y Clima organizacional con la que se atiende a los huéspedes del hotel Maria Angola en el distrito de Miraflores donde corresponde a la fiabilidad, elementos tangibles, a la capacidad de respuesta, seguridad y la empatía entonces podrán tener una adecuada calidad de servicio. Asimismo se debemos tener en consideración que para obtener una eficiente clima organizacional se debe tener en cuenta a la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, la cooperación, estándares, los conflictos y la identidad que son elementos que ayudan a obtener un buen clima en el hotel donde se ve reflejado en el equipo de trabajo que conforman, y por ello se ha analizado descriptivamente la correlación entre las dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las Recomendaciones Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	xí
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica de la variable 1:	20
Fundamentación científica de la variable 2:	25
Justificación	31
1.1. Problema	33
1.2. Hipótesis	35
1.3. Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	40
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Método de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	70
V. CONCLUSIONES	72
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXOS	85

Anexo 1. Matriz de consistencia	86
Anexo 2. Cuestionario	87
Anexo 3. Base de datos	89
Anexo 4. Imágenes	94

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable calidad de servicio	38
Tabla 2. Operacionalización de variable de clima organización	39
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento	44
Tabla 4. Resultados de la variable calidad de servicio	47
Tabla 5. Resultados de la dimensión de elementos tangibles	48
Tabla 6. Resultados de la dimensión fiabilidad	49
Tabla 7. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	50
Tabla 8. Resultados de la dimensión seguridad	51
Tabla 9. Resultados de la dimensión empatía	52
Tabla 10. Resultados de la variable clima organizacional	53
Tabla 11. Resultados de la dimensión estructura	54
Tabla 12. Resultados de la dimensión responsabilidad	55
Tabla 13. Resultados de la dimensión recompensa	56
Tabla 14. Resultados de la dimensión desafío	57
Tabla 15. Resultados de la dimensión relaciones	58
Tabla 16. Resultados de la dimensión cooperación	59
Tabla 17. Resultados de la dimensión estándares	60
Tabla 18. Resultados de la dimensión conflictos	61
Tabla 19. Resultados de la dimensión identidad	62
Tabla 20. Prueba de chi cuadrado de calidad de servicio y clima organizacional	63
Tabla 21. Prueba de chi cuadrado de elementos tangibles y clima organizacional	64
Tabla 21. Prueba de chi cuadrado de fiabilidad y clima organizacional	65
Tabla 22. Prueba de chi cuadrado de capacidad de respuesta y clima organizacional	66
Tabla 23. Prueba de chi cuadrado de seguridad y clima organizacional	67
Tabla 24. Prueba de chi cuadrado de empatía y clima Organizacional	68

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	43
Figura 2. Resultados de la variable calidad de servicio	47
Figura 3. Resultados de la dimensión de elementos tangibles	48
Figura 4. Resultados de la dimensión fiabilidad	49
Figura 5. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	50
Figura 6. Resultados de la dimensión seguridad	51
Figura 7. Resultados de la dimensión empatía	52
Figura 8. Resultados de la variable clima organizacional	53
Figura 9. Resultados de la dimensión estructura	54
Figura 10. Resultados de la dimensión responsabilidad	55
Figura 11. Resultados de la dimensión recompensa	56
Figura 12. Resultados de la dimensión desafío	57
Figura 13. Resultados de la dimensión relaciones	58
Figura 14. Resultados de la dimensión cooperación	59
Figura 15. Resultados de la dimensión estándares	60
Figura 16. Resultados de la dimensión conflictos	61
Figura 17. Resultados de la dimensión identidad	62

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: "Calidad de Servicio y Clima Organizacional del hotel Maria Angola en el distrito de Miraflores, Lima-2014"; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y clima organizacional del hotel Maria Angola en el distrito de Miraflores, Lima-2014? El objetivo general ha sido: Determinar si existe la relación entre calidad de servicio y clima organizacional del hotel Maria Angola, Lima-2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es descriptiva-correlacional. La muestra estuvo representada por los clientes del hotel Maria Angola haciendo un total de 209 personas. Las técnicas de investigación empleada ha sido: La encuesta para recoger información sobre las variables.

Palabras clave: calidad, Clima Laboral, Satisfacción al cliente, desempeño laboral.

ABSTRACT

The research, which was titled "Service Quality and Organizational Climate Maria Angola Hotel in Miraflores, Lima-2014"; has responded to the problem: What is the relationship between service quality and organizational climate Maria Angola Hotel in Miraflores, Lima-2014? The overall objective was: To determine if the relationship between service quality and organizational climate Hotel Maria Angola, Lima 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure basic or fundamental research is at the explanatory level. The research design was descriptive correlational. The sample was represented by Maria Angola Hotel guests a total of 209 people. The research techniques used was: The survey to collect information about the variables.

Key: Quality, Employee Satisfaction, Customer Satisfaction, job performance.