



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
CLUB TURÍSTICO CAMPESTRE RICARDO PALMA DE LA MARINA  
DE GUERRA DEL PERÚ, CHOSICA – LIMA, 2014”**

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

**AUTORA:**

**MILENA RAMÍREZ CAJÁN**

**ASESOR:**

**DR. WILLIAN SEBASTIAN FLORES SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**“CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS  
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES”**

**LIMA - PERÚ**

**2014**

PÁGINA DE JURADO

## DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor, por nunca abandonarme, por darme fuerzas cada día, para alcanzar mis sueños.

A mis padres, por todo su amor, por guiarme hacia el camino del bien, por respetar mis decisiones, y por ayudarme a ser hoy lo que soy.

A mis hermanos por su motivación, fuerza y empuje.

A mi asesor por su apoyo, paciencia y comprensión en todo momento, por brindarme todos sus conocimientos profesionales.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar conmigo en todo momento, por su ayuda y fortaleza para realizar todas mis metas, sueños y por no abandonarme nunca en los momentos difíciles de mi vida.

A mis padres por su inalcanzable dedicación en beneficio de mi crecimiento y desarrollo personal e intelectual.

A mis compañeros de aula, por su amistad, constante apoyo y quienes han pasado a formar parte de mi vida.

A mis grandes amigos por su incondicional amistad y el apoyo mutuo que nos hemos brindado en esta etapa de nuestras vidas.

A mis profesores, de quienes aprendí con gran ahínco y fervor, por esforzarse para brindarme la mejor formación profesional.

Al Dr. Willian Sebastián Flores Sotelo, asesor de la presente investigación, por toda su colaboración, dedicación, y asesoramiento integral.

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme profesionalmente.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Milena Ramírez Caján con DNI Nro. 43380639, 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 portada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de noviembre del 2014

.....  
Milena Ramírez Caján

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio y Clima Organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014”; 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”.

En la presente investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la calidad del servicio (primera variable) y clima organizacional (segunda variable), la cual es percibida por parte de los visitantes del Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014. Para ello, es necesario mencionar que, si los visitantes perciben positivamente las dimensiones tales como: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, entonces podemos decir que existe una óptima calidad del servicio. Asimismo, para que los visitantes perciban un adecuado clima organizacional, deben influir positivamente las dimensiones tales como: credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería; por ello se ha analizado descriptivamente la correlación entre las dos variables en estudio.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se ha descrito el marco metodológico de la investigación. En el capítulo III, se ha considerado los resultados de la investigación, a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV, se ha colocado la discusión de los resultados. En el capítulo V, se ha plasmado las conclusiones de la investigación. En capítulo VI, se ha descrito las recomendaciones de la investigación; y por último, en el capítulo VII, se ha registrado las referencias bibliográficas y los anexos de la presente investigación.

Milena Ramírez Caján

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
Introducción.....	13
Antecedentes.....	14
Fundamentación científica de la variable calidad del servicio.....	20
Fundamentación científica de la variable clima organizacional.....	28
Justificación.....	45
1.1. Problema.....	47
1.2. Hipótesis.....	50
1.3. Objetivos.....	50
II. MARCO METODOLÓGICO.....	52
2.1. Variables.....	53
2.2. Operacionalización de variables.....	53
2.3. Metodología.....	54
2.4. Tipo de estudio.....	55
2.5. Diseño.....	55
2.6. Población, muestra y muestreo.....	56
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
2.8. Método de análisis de datos.....	58
2.9. Aspectos éticos.....	60
III. RESULTADOS.....	61
IV. DISCUSIÓN.....	75
V. CONCLUSIONES.....	80
VI. RECOMENDACIONES.....	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS.....	94

## Índice de Tablas

Tabla 1. Modelos de la variable calidad del servicio.....	24
Tabla 2. Enfoques de la variable clima organizacional.....	31
Tabla 3. Operacionalización de la variable calidad del servicio.....	53
Tabla 4. Operacionalización de la variable clima organizacional.....	54
Tabla 5. Nivel de confiabilidad del instrumento cuestionario.....	59
Tabla 6. Análisis de las variables calidad del servicio y clima organizacional.....	62
Tabla 7. Análisis de la dimensión elementos tangibles y clima organizacional.....	63
Tabla 8. Análisis de la dimensión fiabilidad y clima organizacional.....	64
Tabla 9. Análisis de la dimensión capacidad de respuesta y clima organizacional.....	65
Tabla 10. Análisis de la dimensión seguridad y clima organizacional.....	66
Tabla 11. Análisis de la dimensión empatía y clima organizacional.....	67
Tabla 12. Prueba de normalidad de calidad del servicio y clima organizacional.....	68
Tabla 13. Correlación de las variables calidad del servicio y clima organizacional.....	69
Tabla 14. Correlación de la dimensión elementos tangibles y clima organizacional.....	70
Tabla 15. Correlación de la dimensión fiabilidad y clima organizacional.....	71
Tabla 16. Correlación de la dimensión capacidad de respuesta y clima organizacional.....	72
Tabla 17. Correlación de la dimensión seguridad y clima organizacional.....	73
Tabla 18. Correlación de la dimensión empatía y clima organizacional.....	74



## Índice de Figuras

Figura 1. Dimensiones de la variable calidad del servicio.....	27
Figura 2. Dimensiones de la variable clima organizacional.....	34
Figura 3. Diagrama del diseño correlacional entre dos variables.....	55
Figura 4. Análisis de las variables calidad del servicio y clima organizacional.....	62
Figura 5. Análisis de la dimensión elementos tangibles y clima organizacional.....	63
Figura 6. Análisis de la dimensión fiabilidad y clima organizacional.....	64
Figura 7. Análisis de la dimensión capacidad de respuesta y clima organizacional.....	65
Figura 8. Análisis de la dimensión seguridad y clima organizacional.....	66
Figura 9. Análisis de la dimensión empatía y clima organizacional.....	67

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “calidad del servicio y clima organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014”; tiene como finalidad estudiar la calidad del servicio percibida por los visitantes del mencionado lugar. Por ello, se ha desarrollado una interrogante al problema general: ¿Existe relación entre calidad del servicio y clima organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014? El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y clima organizacional en el Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014. La metodología empleada para la elaboración del presente trabajo fue una investigación con enfoque cuantitativo. El presente estudio es una investigación básica, pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los visitantes del Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, con un total de 234 visitantes encuestados. Las técnicas de investigación empleadas han sido: encuestas, revisión de base de datos y análisis de documentos. Entre los resultados más importantes obtenidos se aplicó las tablas de contingencia, para realizar el análisis descriptivo de las variables y dimensiones en estudio y para el análisis inferencial se aplicó la prueba de normalidad denominada Kolmogorov Smirnov, para realizar la contrastación de la hipótesis y a partir de ello se realizó la prueba estadística de correlación denominada Chi-Cuadrado, la misma que se utiliza para analizar variables cualitativas, con la finalidad de realizar la demostración de la hipótesis, cuyo propósito fue establecer la relación entre las variables y dimensiones en estudio. Al respecto, se determinó que sí existe relación entre calidad del servicio y clima organizacional, con un valor calculado para  $p = 0.000$  la significancia asintótica (bilateral) a un nivel de significación de 0.05. Por lo tanto, ante las evidencias estadísticas presentadas se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Por lo cual se concluyó que, sí existe relación entre calidad del servicio y clima organizacional para los visitantes del Club Turístico Campestre Ricardo Palma de la Marina de Guerra del Perú, Chosica – Lima, 2014.

Palabras clave: calidad, servicios, expectativas, calidad percibida, servqual, organización, percepción, sanidad.

## ABSTRACT

The research, which was titled: "Service quality and organizational climate in Tourist Club Campestral Ricardo Palma in the Navy of Peru, Chosica – Lima"; is to study the quality of service perceived by the visitors of that place. Therefore, we have developed a question to the general problem: Is there a relationship between service quality and organizational climate in the Tourist Club Campestral Ricardo Palma in the Navy of Peru, Chosica – Lima, 2014? The general objective was: To determine the relationship between service quality and organizational climate in the Tourist Club Campestral Ricardo Palma in the Navy of Peru, Chosica – Lima, 2014. The methodology used for the elaboration of this work was a quantitative research approach. This study is a basic, pure or fundamental research that is at the explanatory level. The research design is correlational. The sample was represented by visitors to the Tourist Club Campestre Ricardo Palma in the Navy of Peru, with a total of 234 visitors surveyed. Research techniques have been employed: surveys, review of database and document analysis. Among the most important results obtained contingency tables was used to perform descriptive analysis of the variables and dimensions in the study and the inferential analysis normality test called Kolmogorov Smirnov test was used to perform the testing of the hypothesis and from this statistical correlation test called Chi-Square was performed, the same that is used to analyze qualitative variables in order to make the proof of the hypothesis, whose purpose was to establish the relationship between the variables and dimensions under study. In this regard, we determined that there is a relationship between service quality and organizational climate, with  $p = 0.000$  calculated for the asymptotic significance (two-sided) at a significance level of 0.05 value. Therefore, the statistical evidence presented to the decision to reject the null hypothesis ( $H_0$ ) was taken and accept the alternative hypothesis ( $H_1$ ). Therefore it was concluded that there is a relationship between service quality and organizational environment for visitors to the Tourist Club Campestral Ricardo Palma in the Navy of Peru, Chosica – Lima, 2014.

Keywords: quality, service, expectations, perceived quality, servqual, organization, perception, sanity.