



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y

HOTELERÍA

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO
DE LINCE, 2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

AUTORA

JOSELYN ANDREA DOMÍNGUEZ RONDAN

ASESOR:

MG. MIGUEL RUIZ PALACIOS

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA - PERU

2017

PÁGINA DE JURADO

MG. CARLOS TOVAR ZACARÍAS

PRESIDENTE

MG. MARTIN SALAS CARRERA

SECRETARIO

MG. CLARIBEL SALVADOR GARCÍA

VOCAL

Dedicatoria

El presente trabajo va especialmente dedicado a Dios, por ayudarme siempre en las adversidades, a mis padres y hermanos por apoyarme día a día, a mis profesores y asesor por guiarme en mi formación profesional y amigos cercanos, gracias a ellos que confiaron y me apoyaron en el logro de mis objetivos

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por ayudarme siempre en las adversidades, a mis padres, porque gracias a ellos, a su esfuerzo y apoyo constante puedo finalizar mis estudios, también a mis profesores y en especial a mi asesor por su guía, su paciencia y comprensión en el desarrollo de la presente investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Joselyn Andrea Dominguez Rondan con DNI N° 70034821, 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 documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 13 de noviembre del 2017

Joselyn Andrea Dominguez Rondan

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIODO 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licencia de Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I INTRODUCCION	
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Antecedentes	13
1.3 Marco teórico	
1.3.1 Definiciones del Clima Organizacional	16
1.3.2 Dimensiones del Clima Organizacional	19
1.3.3 Tipos de Clima Organizacional	22
1.3.4 Características del Clima Organizacional	24
1.3.5 Teorías del Clima Organizacional	26
1.3.6 Modelos del Clima Organizacional	27
1.3.7 Datos Generales de la Empresa	29
1.4 Formulación del Problema	31
1.5 Justificación del Estudio	31

1.6 Formulación de los Objetivos	32
II MÉTODO	
2.1 Tipo de investigación	
2.2 Diseño de investigación	33
2.3 Variable y operacionalización de la variable	33
2.4 Población	
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.4 Métodos de análisis de datos	35
2.5 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	68
VIII. ANEXOS	76
Instrumento	
Validación del instrumento	
Matriz de consistencia	

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIODO 2017”, se planteó el siguiente problema principal ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el Hotel la Princesa, ubicado en el distrito de Lince, 2017?, es decir el propósito de esta investigación fue determinar el nivel de clima organizacional y de esa manera describir la realidad laboral que viven los trabajadores del Hotel la princesa es un espacio de tiempo determinado.

La investigación realizada fue de tipo descriptivo, se desarrolló dentro de un diseño no experimental, de corte transversal, además se aplicó un censo, esto debido al número reducido de colaboradores, por ende, la muestra estará representado por 28 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento.

Se logró medir el nivel de Clima Organizacional mediante un cuestionario adaptado de Palma, el cual propone cuatro dimensiones, relacionadas al Involucramiento laboral, Autorrealización laboral, Comunicación y Condiciones laborales, respecto a los indicadores algunos fueron tomados según lo propone la autora, pero los demás fueran adaptados según la realidad de la empresa. Al término de la investigación se concluyó que el nivel de clima organizacional del Hotel la Princesa alcanza un nivel medio, es decir que no se ha logrado una completa relación de confianza entre el colaborador y la empresa debido principalmente a la falta de motivación, reconocimiento o desarrollo de la línea de carrera, así mismo falta mejorar los niveles de comunicación interno, lo cual no permite mantener un clima estable.

Palabras Claves: Clima organizacional, percepción, recurso humano

ABSTRACT

The present research study entitled "ORGANIZATIONAL CLIMATE AT HOTEL LA PRINCESA, DISTRITO DE LINCE, PERIOD 2017", raised the following main problem: What is the level of organizational climate at Hotel la Princesa, located in the district of Lince, 2017?, that is, the purpose of this research was to determine the level of organizational climate and thus describe the work reality that workers of the Hotel La Princesa live in is a specific time frame.

The research was descriptive, developed within a non-experimental, cross-sectional design, and a census was applied, due to the reduced number of collaborators, therefore, the sample will be represented by 28 workers who were applied the instrument.

It was possible to measure the level of Organizational Climate through a questionnaire adapted from Palma, which proposes four dimensions, related to Labor Involvement, Work Self-Realization, Communication and Working Conditions, with respect to the indicators some were taken as proposed by the author, but the rest were adapted according to the reality of the company. At the end of the investigation it was concluded that the level of organizational climate of the Hotel la Princess reaches a medium level, that is to say that a complete trust relationship between the collaborator and the company has not been achieved, mainly due to the lack of motivation, recognition or development of the career line, likewise it is necessary to improve the levels of internal communication, which does not allow to maintain a stable climate.

Keywords: Organizational climate, perception, human resource