



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL HOTEL GINEBRA DE TRES ESTRELLAS DEL
DISTRITO DE INDEPENDENCIA 2014

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTOR:

CACERES RODRIGUEZ, MELISSA CHRISTINA

ASESORA:

MG. PILAR MILAGROS RIOS RAMIREZ.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mis padres, por su constante apoyo incondicional en este camino académico; sin ellos no hubiese sido posible llegar hasta donde estoy. A mis maestros, gracias a sus consejos y orientación los he tomado con la mayor gratitud. Como también a mi perro Scott que siempre estuvo conmigo en cada noche.

AGRADECIMIENTO

Ante todo agradezco a Dios por haber permitido que realice este trabajo , y por siempre haber escuchado mis oraciones para darme la paciencia, dedicación y sobre todo haber permitido que conozca a personas que vinieron ayudando a que se realice este trabajo.

Agradezco a la MG. Pilar Rios por estar siempre atrás de mi trabajo como también al MG. Frank Huamani Paliza que de la misma manera estuvo dispuesto ante cualquier ayuda que necesitaba para el trabajo a realizar.

Como también a mi padre Pablo Cáceres Flores y a mi madre Lourdes Rodríguez Mallqui, que siempre estuvieron sosteniéndome en cada caída que tenía, a no derrotarme sin antes haberlo intentado; de la misma manera a mi abuela Cirila Flores, la persona que siempre oraba por mí para poder concluir este trabajo; a mi abuelo Abdón Rodríguez por sus sabias palabras que siempre las tengo grabadas, de la misma manera A mis abuelitos que ya no se encuentran conmigo pero sé que siempre están a mi lado Eudocia Mallqui y Antonio Cáceres; Y por supuesto a mis hermanos Fernando Cáceres Y Pablo Cesar Cáceres que a pesar que son menores me enseñan cada día.

De la misma manera a mi amiga Andrea Carmona por siempre darme fuerzas a pesar de la distancia, como también a mi mejor amigo Giancarlo que siempre está en mis momentos difíciles, y a Maciel Meregildo por ayudarme en cada consulta que necesitaba; y aporte.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Melissa Christina Cáceres Rodríguez con DNI N 45674464, 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 la 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.

Melissa Christina Cáceres Rodríguez

lima, 16 del 2014

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 Laboral y Desempeño Laboral de los trabajadores del Hotel Ginebra de tres estrellas del Distrito de Independencia 2014", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

En la presente investigación se describe los indicadores que inciden en la actividad turística y a través de ello determinar la relación con el desarrollo local en el distrito de Antioquía, 2013

Señores miembros de jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

La Autora.

ÍNDICE

CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	
Dedicatoria	I
Agradecimiento	II
Declaratoria de autenticidad	III
Presentación	IV
Índice	V
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Problema	11
1.1.1. General	11
1.1.2. Especifico	11
1.2 Hipótesis	11
1.2.1. General	11
1.2.2. Especifico	11
1.3 Objetivos	11
1.3.1. General	11
1.3.2. Especifico	11
II. MARCO METODOLÓGICO	12
2.1 Variables	12
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Metodología	20
2.4 Tipos de estudio	20
2.5 Diseño	20
2.6 Población, muestra y muestreo	20
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.8 Métodos de análisis de datos	22

III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	46
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	51

RESUMEN

El presente trabajo estudia el Clima Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel Ginebra de Tres Estrellas del Distrito de Independencia. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores (tres turnos).

Los instrumentos empleados fueron dos escalas de Clima laboral y Desempeño laboral bajo el enfoque de Frederick Herzberg, Kahn y McClellan. La validez y confiabilidad fueron debidamente demostradas. Los datos fueron procesados con el programa del SPSS.

Palabras clave: clima laboral, desempeño laboral.

ABSTRACT

This present work studies the Employee Satisfaction and Job Performance Workers Three-Stars Hotel Geneva District of Independence. The sample consisted of 30 workers (three shifts).

The instruments used were two scales of Workplace environment and work performance under the approach of Frederick Herzberg, Kahn and McClellan. The validity and reliability were duly proven. Data were processed with the SPSS program.

Keywords: work environment, job performance.