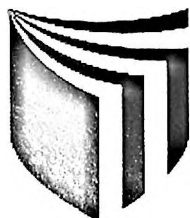


# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA  
LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING EN EL  
SHERATON LIMA HOTEL AND CONVENTION CENTER**

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

**AUTORA:**

**CASTILLO PATIÑO, SARA PAOLA**

**ASESORA:**

**ZULEMA HASSINGER**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE  
NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

**LIMA - PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada principalmente a Dios, por haberme dado la vida, una familia maravillosa y la oportunidad de haber llegado hasta este momento tan importante en mi camino profesional.

Asimismo a mi madre, quien me brindó su apoyo incondicional en todo momento, a mi padre, que estoy más que segura que desde el cielo guía mis pasos y a mi pequeño hermano por su alegría para continuar.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi total agradecimiento a mi madre, Sara Patiño, quien cada día que pasa me demuestra su amor y apoyo incondicional, debo reconocer y admirar el doble esfuerzo que hizo desde que Dios se llevó a una persona importante en nuestras vidas, mi padre, José Castillo, la persona quien me inculcó los valores y me demostró hasta el último día cuanto me quería y lo importante que era para él, sé que desde donde esta guía mis pasos y los de mi familia, agradecer también a mi querido hermano, José Castillo quien me acompaña en todo momento, quien con su alegría hace que mis días se tornen de blanco y sean diferentes asimismo a una persona muy especial, Ronald, quien llegó en el momento indicado para alegrar mis días.

## PRESENTACIÓN

La presente investigación está basada en el reconocido hotel cinco estrellas Sheraton Lima Hotel & Convention Center, el cual llegó en los años 70 convirtiéndose en la insignia de lo moderno en la capital del Perú, este establecimiento hotelero ha ido evolucionando con el paso del tiempo, si bien es cierto llegó a Lima cuando otras cadenas aún no apostaban por este lugar, se estableció adecuadamente logrando captar una demanda muy exigente tanto nacional como internacional. La idea de esta investigación está basada en probar la relación existente entre la gestión de calidad y el clima laboral en este hotel, principalmente como está dada la “consideración del cliente interno” para cumplir con las metas trazadas por la empresa.

Para la recolección de información es preciso señalar la utilización de encuestas y entrevista a la jefa del departamento de housekeeping, quien contribuyó con la información necesaria respecto al problema de la investigación.

Con estos instrumentos se demostró cómo es que el Sheraton Lima Hotel and Convention Center, maneja el clima laboral con los colaboradores intermitentes del departamento de Housekeeping, para que ellos brinden lo mejor de sí y llegar alcanzar la gestión de calidad que este reconocido establecimiento tiene.

En la investigación se ha considerado los siguientes capítulos

Cap. 1: Establecido como el marco referencial, en el que interviene el planteamiento del problema escogido para la investigación, se detalla el problema general y los específicos, y ante ello la justificación de la investigación. Para complementar se ha tomado como respaldo algunas tesis y libros los cuales están resumidos en los antecedentes, asimismo se ha desarrollado el marco teórico en el que existen fuentes primarias que abrieron puertas a continuar con la investigación y para terminar la primera parte se detalla el marco conceptual en el que se resalta las definiciones más precisas en relación al trabajo de investigación.

Cap. 2: En este capítulo se detalla el marco metodológico, el cual consta de las hipótesis, variables, población y muestra, asimismo el método de investigación

utilizado y los instrumentos que sirvieron para llegar a la información requerida (encuestas y entrevistas).

Cap. 3: Basado en los resultados obtenidos con la investigación para ello se tomó como ayuda el programa SPSS, para la interpretación de los datos obtenidos y así brindar los resultados que se encuentran detallados en el último capítulo de la investigación.

Cap. 4: El último enunciado está basado en la discusión, conclusiones y sugerencias respecto a todo el trabajo de investigación realizado. Este capítulo es el que resume el trabajo realizado, puesto que nos brinda los resultados de los instrumentos y como estos son relacionados con la idea principal planteada.

Finalmente se detalla las referencias bibliográficas, basadas en todas las consultas realizadas, entre libros y tesis y anexos, donde se detalla la matriz de consistencia, encuesta realizada y algunas fotografías las cuales representan como es que se vive la marca Sheraton.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
PRESENTACIÓN	04
ÍNDICE	06
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1 Realidad Problemática	10
1.1.2 Formulación del problema	11
1.1.2.1. Problema General	12
1.1.2.2. Problemas específicos	13
1.1.3 Justificación	13
1.1.4 Antecedentes	14
1.1.5 Objetivos	18
1.1.5.1 Objetivo general	19
1.1.5.2 Objetivos específicos	19
1.2 MARCO REFERENCIAL	19
1.2.1 Marco Teórico	19
1.2.2 Marco Conceptual	22
2. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1 Hipótesis	25
2.2 Variables	25
2.2.1 Definición conceptual	25
2.2.2 Definición operacional	26
2.3 Metodología	26
2.3.1 Tipos de estudio	27
2.3.2 Diseño	27
2.4 Población y muestra	28
2.5 Método de investigación	28
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28

2.7	Métodos de análisis de datos	28
3.	RESULTADOS	29
4.	DISCUSIÓN	47
5.	CONCLUSIONES	49
6.	SUGERENCIAS	51
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
8.	ANEXOS	54

## RESUMEN

No todas las empresas ya establecidas en nuestro país, toman en consideración el valor humano, muchas detallan que quizá, lo más importante está en contar con tecnología de punta que desarrolle el trabajo que se necesita, generando ser reconocidas como una empresa moderna, quizá en ocasiones esta afirmación es considerada como importante, y muchas administraciones valoren ello, pero el detalle no está en invertir en estas máquinas sino que se está excluyendo un factor muy importante que durante mucho tiempo generó ideas innovadoras que contribuyeron a grandes acciones, se está hablando del “factor humano”, hombres y mujeres capaces de brindar lo mejor de sí para ser reconocidas y que ello conlleve al cumplimiento adecuado de las metas y objetivos trazados por la empresa.

Relacionando lo detallado en líneas anteriores con el punto de investigación, el trabajo fue realizado en el Sheraton Lima Hotel & Convention Center, directamente con sus colaboradores intermitentes del departamento de Housekeeping en el que según la investigación realiza un trabajo cuidadoso, brindando cada día lo mejor de la gestión en el clima laboral para que sea bien aceptado por los colaboradores quienes al recibir tal apoyo lo reflejan en el trabajo diario contribuyendo a que las metas trazadas y la gestión de calidad de la empresa sea cumplida adecuadamente, es así que la intervención de las capacitaciones, eventos, charlas informativas, influyen a fortalecer el sentido de pertenencia de cada uno de los “asociados Sheraton”.

***Palabras claves: Factor humano, gestión, calidad, clima laboral, sentido de pertenencia***



## ABSTRACT

Not all companies already established in our country , taking into consideration the human value , many details that perhaps the most important is to have technology that develops the work needed , resulting to be recognized as a modern enterprise , perhaps in sometimes this statement is considered important, and many government valued it, but the detail is not in investing in these machines but is excluding a major factor that has long generated innovative ideas that contributed to great actions , you are talking of "human factor " , men and women capable of providing the best to be recognized and incurring the proper fulfillment of the goals and objectives set by the company .

Relating detailed in previous lines with the point of research work was conducted at the Sheraton Lima Hotel & Convention Center, directly with its intermittent collaborators department Housekeeping in which research takes a careful job , giving each day the best management in the work environment to be well accepted by reviewers who on having received such support is reflected in the daily work contributing to the goals and quality management of the company is fulfilled properly , is so intervention trainings , events , lectures , influence to strengthen the sense of belonging to each of the " associated Sheraton " .

***Keywords: Human Factor, management, quality, work environment, sense of belonging***