



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION – MIRAFLORES
DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA 2014”**

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

AUTORA:

JAZMIN DESIRE SÁNCHEZ ESPINOZA

ASESOR:

MG. EDWIN GABRIEL CAMPOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos

LIMA-PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

DEDICATORIA

A mis padres por su infinito amor y
paciencia.

A mis abuelas porque son parte de mi
motivo diario.

A mis mejores amigas y hermanas de
siempre.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad César Vallejo, por ser parte primordial de mi travesía universitaria.
- Al profesor José Badillo, quien fue el primer docente que me mostró el verdadero valor de la carrera.
- A mi mejor amiga y hermana de toda la vida Angie Principe Llanos, por estar conmigo a pesar de cualquier situación de manera incondicional.
- A mi más grande amiga Joselyn Marambio Porras, por brindarme su amistad, confianza, su apoyo incondicional y comprensión en cada momento de mi vida universitaria.
- A dos grandes amigas de mi vida universitaria: Polet Garcia y Sinthya Gonzáles.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jazmin Desire Sánchez Espinoza con DNI N° 47553872, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de 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 César Vallejo.

Lima, 25 de noviembre de 2014



Jazmin Desire Sánchez Espinoza

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION – MIRAFLORES DEL 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 de Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Clima Organizacional (primera variable) y Calidad de Servicio (segunda variable) con la que se atiende a los trabajadores del Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores; recordemos que si se maneja bien la estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, calor y apoyo, riesgo y conflicto entonces se podrá contar con un clima organizacional. Así mismo, debemos tener en cuenta que para tener una eficiente Calidad de Servicio dentro de la organización, se debe considerar las cuatro etapas planear, hacer, verificar y actuar; es por ello que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. 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	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable 1:	17
Fundamentación científica de la variable 2:	20
Justificación	25
1.1. Problema	28
1.2. Hipótesis	28
1.3. Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	34
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Método de análisis de datos	36
2.9. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1. CRONOLOGÍA DE LAS DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 2. CRONOLOGÍA DE LOS APORTES EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Tabla 6. RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 7. RESULTADOS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 9. RESULTADOS DE LA RIESGO Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 10. RESULTADOS DE LA RECOMPENSA Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 11. RESULTADOS DE CONFLICTO Y CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 12. RESULTADOS DEL CALOR Y APOYO Y CALIDAD DE SERVICIO

Índice de figuras

Figura 1. CICLO DE DEMING

Figura 2. DIAGRAMA DEL DISEÑO CORRELACIONAL

Figura 3 RESULTADOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 4. RESULTADOS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 5. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 6. RESULTADOS DE LA RIESGO Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 7. RESULTADOS DE LA RECOMPENSA Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 8. RESULTADOS DE CONFLICTO Y CALIDAD DE SERVICIO

Figura 9. RESULTADOS DEL CALOR Y APOYO Y CALIDAD DE SERVICIO

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL CASA ANDINA PRIVATE COLLECTION – MIRAFLORES DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, LIMA 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el hotel Casa Andina Private Collection - Miraflores del distrito de Miraflores? El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el hotel Casa Andina Private Collection Miraflores del distrito de Miraflores.

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 correlacional. La muestra estuvo representada por los trabajadores del Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores, haciendo un total de 100 personas. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Chi Cuadrado, se aprecia que sí existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio, hallándose una correlación de 0.000 con un valor calculado para $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: Existe relación entre clima organizacional y calidad de servicio en el Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores 2014.

Palabras clave: calidad, trabajo en equipo, organización

ABSTRACT

The research, which has been titled "Organizational climate and service quality in the Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores "; has responded to the problem: Exists relationship between organizational climate and service quality in the Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores? The overall objective was to analyze the relationship between organizational climate and quality of service in the Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores, 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a basic technological research that is at the explanatory level. The research design was quasi-experimental. The sample was represented by all people working at the Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores sings a total of 100 workers. The research techniques used were: the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables.

Among the most important results from the statistical test of Spearman Rho, it is appreciated that there exists significant relationship between talent management and quality of service, finding a correlation of 0.730 with $p = 0.002$ calculated for a significance level value 0.01 (bilateral); this indicates that the correlation is high. Then, the statistical evidence presented to the decision to reject the null hypothesis is taken, and the research hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: There is a direct and significant relationship between organizational climate and service quality in the Hotel Casa Andina Private Collection Miraflores, 2014.

Keywords: quality, team work, organization