



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**Escuela Profesional de Administración**

**El clima organizacional y su relación con la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel  
Centenario de la Ciudad de Huacho, 2018**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración**

**Autora**

**Lisbeth Alejandra Maturrano Castillo**

**Asesor**

**Mg. Pompeyo Minaya Gutiérrez**

**Huacho – Perú**

**2024**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sinrestricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que

permita la licencia



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

*(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)*

FACULTAD .....CIENCIAS EMPRESARIALES.....

ESCUELA PROFESIONAL .....ADMINISTRACIÓN.....

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Lisbeth Alejandra Maturrano Castillo	76215522	15/04/2019
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Mg. Pompeyo Minaya Gutierrez	15580153	0009-0001-5482-4385
<b>DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Dr Luis Alberto Baldeos Ardian	15612744	0000-0002-6830-3089
Dr Santiago Ernesto Ramos y Yovera	15697556	0000-0003-3674-0302
Mg. Delman Yoplack Zmaeta	18182694	0000-0002-1704-5251

# MATURRANO CASTILLO LISBETH EXP 010801

## INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	servicio.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	2%

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 2%  
Excluir bibliografía      Activo

# **TÍTULO**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN  
CON LA CALIDAD DE SERVICIOS OFRECIDOS  
EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE  
HUACHO, 2018.”**

**Autora MATURRANO CASTILLO LISBETH ALEJANDRA**

**Asesor M(o). MINAYA GUTIERREZ POMPEYO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO  
SÁNCHEZ CARRIÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Por darme su infinito amor, sabiduría y salud para lograr mis objetivos trazados.

### **A mi Madre**

Vilma Castillo por todo su amor y dedicación que me brindo, en mis primeros años de vida motivando en mí ser una persona de bien, y por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

### **A mi Padre**

Victor Maturrano por su apoyo con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente al logro de mis metas propuestas.

### **A mi esposo**

Jhonatan Patricio por contribuir incondicionalmente en el logro de mis metas y objetivos propuestos, que a pesar de la distancia siempre está presente.

### **Mis Hijos**

Luciana y Lucas por ser mi motivo y fuente de inspiración.

### **Mis hermanas**

Eylim, Angie y Mia, por estar conmigo y apoyarme incondicionalmente para culminar mi tesis.

### **Mis abuelos**

Angela y Victor, que, aunque no estén físicamente conmigo desde el cielo me guían y cuidan.

### **Mis tíos**

José, Juana, Angela, Susan y Liriana, que siempre fueron un pilar importante en mi vida y me brindaron siempre su apoyo.

*Lisbeth Alejandra Maturrano Castillo*

## **AGRADECIMIENTO**

A toda mi familia; especialmente a mi madre y padre, por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo de formación académica. A mis profesores de los 10 ciclos por haber aportado en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, al hotel Centenario por brindarme información para la realización de este proyecto. A mi asesor de tesis Mg. Minaya Gutierrez Pompeyo por su apoyo y asesoramiento en la tesis.

*Lisbeth Alejandra Maturrano Castillo*

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	i
<b>AGRADECIMIENTO</b>	ii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	v
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vi
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	ix

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo General	3
1.3.2. Objetivos Específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.5. Delimitación del estudio	4
1.6. Viabilidad del estudio	4

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Investigaciones internacionales	5
2.1.2. Investigaciones nacionales	6
2.2. Bases Teóricas	9
2.3. Definiciones de términos básicos	24
2.4. Hipótesis de investigación	35
2.4.1. Hipótesis General	35
2.4.2. Hipótesis Específicas	35

2.5. Operacionalización de las variables	36
--	----

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	37
3.2. Población y muestra	38
3.2.1. Población	38
3.2.2. Muestra	39
3.3. Técnicas de recolección de datos	39
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	43

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	45
4.2. Contrastación de hipótesis	55

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	60
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	62
6.2. Recomendaciones	63

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	64
7.2. Fuentes electrónicas	64

<b>ANEXOS</b>	<b>67</b>
---------------	-----------

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.Operacionalización de las Variables .....	36
Tabla 2.Valores de los Niveles de Validez .....	42
Tabla 3.Niveles de Validación .....	43
Tabla 4. Estadístico de Fiabilidad .....	44
Tabla 5. Frecuencia del Clima Organizacional .....	45
Tabla 6.Frecuencia de la Calidad de Servicio .....	46
Tabla 7. Frecuencia Del Liderazgo Organizacional .....	47
Tabla 8.Frecuencia De La Integracion Organizacional .....	48
Tabla 9..Frecuencia De La Motivacion Organizacional .....	49
Tabla 10.Frecuencia De Elementos Tangibles .....	46
Tabla 11.Frecuencia De Fiabilidad .....	51
Tabla 12 Frecuencia De Empatía .....	52
Tabla 13.Frecuencia De Capacidad De Respuesta .....	49
Tabla 14.Frecuencia De Seguridad .....	46
Tabla 15.Prueba De Normalidad De Kolmogorov-Smirnov.....	47
Tabla 16.Correlacion Del Clima Organizacional Y Calidad De Servicio .....	48
Tabla 17.Correlacion De Calidad De Servicio Y Liderazgo Organizacional .....	57
Tabla 18. Correlacion De Calidad De Servicio Y La Integracion Organizacional .....	46
Tabla 19. Correlacion De Calidad De Servicio Y Motivacion Organizacional .....	59

**INDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Organigrama Organizacional del Hotel Centenario.....	31
Figura 2. Frecuencia del Clima Organizacional.....	45
Figura 3. Frecuencia de la Calidad de Servicio.....	46
Figura 4. Frecuencia del Liderazgo Organizacional .....	47
Figura 5. Frecuencia de la Integración Organizacional.....	48
Figura 6. Frecuencia de la Motivación Organizacional .....	49
Figura 7. Frecuencia de los Elementos Tangibles.....	50
Figura 8. Frecuencia de Fiabilidad.....	51
Figura 9 . <i>Frecuencia de Empatía</i> .....	52
Figura 10. Frecuencia de la Capacidad de Respuesta .....	53
<i>Figura 11</i> .Frecuencia de Seguridad .....	54

## RESUMEN

El objetivo general de la esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de servicio ofrecidos en el hotel Centenario de Huacho.

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue no experimental, de tipo básica y de un nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 122 clientes del hotel centenario de la Ciudad de Huacho, a los cuales se les aplico como instrumento de recolección de datos un cuestionario adaptado del modelo SERVQUAL que consta de 13 ítems relacionadas con el clima organizacional y 15 preguntas relacionadas a la calidad de servicio.

Para el contraste de hipótesis se ha utilizado la prueba de estadística no paramétrica Rho de Spearman que indica el grado de correlación entre el clima organizacional y la calidad de servicios. Se obtuvo como resultado que el 56.56% de los clientes perciben un clima organizacional de un nivel bueno, un 31.15% sostienen que es de un nivel y un 12,30% de los encuestados perciben un nivel regular de clima organizacional. Con respecto al nivel de calidad de servicios el 50.82% de los clientes encuestados perciben una calidad de servicio de un nivel bueno, un 40.16% sostienen una calidad de servicio de un nivel excelente y un 9,02% de un nivel regular. Se llegó entre otras a las siguientes conclusiones: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de Huacho, 2018., debido a la correlación de Spearman devuelve un valor de 0,726 representando una correlación positiva moderada. Es decir, existe una tendencia que ilustra que cuando el clima organizacional es deficiente existe una mala calidad de servicio ofrecidos a los clientes, pero si existe un clima organizacional es eficiente, entonces existe una mayor calidad de servicios a los clientes.

Palabras claves: Clima organizacional, Calidad de servicios.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to determine the relationship that exists between the organizational climate and the quality of service offered at the Centenario de Huacho hotel.

The design used in the present investigation was non-experimental, of a basic type and of a correlational level. The sample consisted of 122 clients of the Centennial Hotel of the City of Huacho, to which a questionnaire adapted from the SERVQUAL model, consisting of 13 items related to the organizational climate and 15 related questions, was applied as an instrument for data collection. quality of service.

For the hypothesis test, the non-parametric Spearman's Rho test was used, which indicates the degree of correlation between the organizational climate and the quality of services. It was obtained as a result that 56.56% of the clients perceive an organizational climate of a good level, 31.15% maintain that it is of one level and 12.30% of the respondents perceive a regular level of organizational climate. With respect to the level of quality of services, 50.82% of the clients surveyed perceive a quality of service of a good level, 40.16% maintain a service quality of an excellent level and 9.02% of a regular level. The following conclusions were reached among others: There is a significant relationship between the organizational climate and the quality of services offered at the Centenario de Huacho hotel, 2018., due to the Spearman correlation, it returns a value of 0.726 representing a moderate positive correlation. That is, there is a trend that illustrates that when the organizational climate is poor there is a poor quality of service offered to customers, but if there is an organizational climate is efficient, then there is a higher quality of services to customers.

**Keywords:** Organizational climate, Quality and services.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas se encuentran constantemente en una etapa de competencias, es por ello que estudiar el clima organizacional constituye actualmente una de las herramientas estratégicas que constituyen al mejoramiento continuo de la organización, puesto que a través de un análisis se logra identificar elementos claves que permiten realzar la calidad de vida laboral de los trabajadores, y con ello la calidad de servicio que puedan brindar en una empresa.

La presente investigación se ha realizado con el principal objetivo de conocer la relación que existe entre las variables, clima organizacional y calidad de servicios los cuales son ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho.

Para tal efecto esta investigación se ha dividido en cinco capítulos.

En el primer capítulo, está conformado primeramente por el planteamiento del problema el cual hemos investigado, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema general: ¿De qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018? Asimismo, comprende este capítulo la propuesta de objetivos, la justificación y las delimitaciones y viabilidad del presente trabajo de investigación.

El segundo Capítulo, está consignado para el marco teórico el cual está comprendido por los antecedentes teóricos, las bases teóricas en el cual se ha considerado los temas relacionados con las dos variables en estudio, las cuales son el clima organizacional y la calidad de servicios. Se ha determinado de igual forma las definiciones conceptuales básicas y la formulación de las hipótesis.

El tercer capítulo, está conformado por la metodología de la investigación, el diseño, enfoque, tipo y nivel al que corresponde la presente investigación, también se considera la población y muestra de estudio, la operacionalización de variables, así como los instrumentos los cuales fueron aplicados para la recolección de datos y proceso estadístico.

El cuarto capítulo, esta designado con el nombre de resultados de la investigación, el cual explica el tratamiento estadístico realizando un análisis descriptivo y la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, concluimos con el quinto capítulo, en el cual se consigna las discusiones y conclusiones a las que se ha alcanzado como resultado de todo el proceso de investigación, de

igual modo las recomendaciones pertinentes para el tratamiento de la problemática ya explicada y detallada en la presente investigación.

Los resultados de la presente investigación pretenden convertirse en recomendaciones los cuales puedan ser asumidos por el administrador del hotel Centenario de Huacho, y así poder crear herramientas para mejorar el clima organizacional entre sus trabajadores y poder brindar una excelente calidad de servicio.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

El Hotel Centenario nace en el año 1974, coincidiendo con el aniversario número cien de la ciudad de Huacho. El hotel se encuentra ubicado en la Av. 28 de julio cuadra 8 N°836, la cual fue fundada por el señor Hugo Chang García junto a su esposa, Juana Chang Chang ; el hotel nace con la necesidad de dar hospedaje a los constantes turistas que visitaban la ciudad en una creciente economía turística. El hotel centenario tiene como razón social NORTURISMO E.I.R.L. con ruc: 20546966632 y actualmente está administrado por el sr Rafael Marcos Ramos.

La empresa Norturismo E.I.R.L. cuenta con 20 trabajadores todos con sus seguros respectivos. Dentro de ellos se encuentra el gerente, una secretaria, una supervisora, seguridad, personal de cuartería y recepción.

Hoy en día el clima organizacional es considerado uno de los pilares más importantes para una empresa y lo podemos definir como un conjunto de relaciones sociales y psicológicas que identifican a una empresa, y que repercuten de manera directa en el estado de ánimo de los trabajadores y por ende en su rendimiento laboral. Esto incluye elementos como el nivel de identificación del trabajador dentro de la empresa, la manera en que los grupos se integran y trabajan conjuntamente, a la vez se mide los niveles de conflicto que puedan presentarse en algunas ocasiones, se considera la motivación, entre otros.

El trabajador, además de tener algunas carencias materiales, también necesita sentirse confortable en un buen ambiente de trabajo para poder lograr óptimos resultados de producción o servicio. Muchos trabajadores pueden tener todas las capacidades necesarias para desempeñar en cualquier puesto de trabajo, pero si no se tiene un espacio agradable de trabajo no lograrían desarrollar plenamente su potencial. Cabe mencionar que desde hace un tiempo varios expertos vienen hablando sobre la importancia del clima organizacional dentro de las empresas, pero lamentablemente muchas organizaciones aún no le dan su respectiva prioridad a este tema. Este es el caso del Hotel Centenario el cual en cada una de sus áreas se percibe un deficiente clima organizacional entre los trabajadores y superiores uno de los principales problemas que presentan es la falta de

una buena comunicación, lo que impide que los trabajadores se sientan parte de la empresa y otra cosa que poco ayuda son las conductas soberbias de algunos superiores, así como la falta de incentivos y reconocimientos de parte de la empresa como por ejemplo vemos en otras entidades el trabajador del mes, en esta empresa no se realiza este tipo de reconocimiento el cual para mi criterio es sumamente importante para que el trabajador se sienta cómodo dentro de la organización.

Es de suma importancia conservar un ambiente de trabajo agradable ya que gracias a ello no perderíamos el talento humano y no habría una alta rotación de personal ya que si un trabajador no se encuentra en su área de confort con un ambiente sano y agradable lo que buscaría es irse a otra entidad en el cual no solo le ofrezcan mejores salarios y beneficios sino que le ofrezcan un área agradable donde se sienta a gusto de trabajar, es por este motivo que algunas empresas pierden su potencial humano por el simple hecho de no haberle dado la importancia debida a este tema y que lamentablemente aún existen muchas empresas con este mismo problema.

Es por ello que la calidad de servicio está decreciendo debido a los constantes reclamos que incurren en el hotel Centenario por parte de los huéspedes es por tal motivo que se realiza un análisis de que estrategias podrían hacer para mejorar el clima organizacional entre los trabajadores y superiores y así poder lograr un óptimo servicio de calidad.

Actualmente la empresa tiene planes de cambio en su ambiente organizacional, es por ello que el siguiente trabajo será enfocado en el HOTEL CENTENARIO, ya que hay una oportunidad de realizar estándares de calidad y lograr un buen clima organizacional en toda la organización para modelar un crecimiento relativo de clientes y posicionamiento en el sector hotelero.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el Clima organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018?

### **1.2.2 Problemas Específico**

- a) ¿De qué manera el liderazgo organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho 2018?
- b) ¿De qué manera la integración organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho 2018?
- c) ¿De qué manera la motivación organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Demostrar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho, 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- a) Demostrar la influencia del liderazgo organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho, 2018.
- b) Demostrar la influencia de la integración organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho,2018.
- c) Demostrar la influencia de la motivación organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel centenario de la ciudad de Huacho,2018.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

El presente trabajo de investigación nos permite determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la calidad de servicios brindados por los trabajadores del Hotel Centenario, de tal modo que se puedan tomar medidas para que así no existan interferencias en el logro de las metas establecidas en esta empresa.

La información obtenida del presente trabajo permitirá tomar decisiones para mejorar el clima organizacional ya que como sabemos la comodidad del trabajador incide mucho en la calidad de servicio que pueda brindar para lograr así la fidelización, recomendación, entre otros, de sus clientes.

## **1.5 Delimitación del estudio**

La delimitación de esta investigación se da desde dos dimensiones las mismas que se establecen en:

- 1.5.1** Delimitación geográfica: La presente investigación se realizará en la empresa Norturismo E.I.R.L, incluyendo clientes que utilizan el servicio que ofrece el hotel Centenario el cual es de hospedaje, Ubicado en la ciudad de Huacho.
- 1.5.2** Delimitación conceptual: la delimitación del tema el cual se está investigando es una etapa la cual obtendremos diferentes conceptos respecto a nuestras variables, de esta forma nos permitirá comprimir el problema principal a dimensiones practicas dentro de las cuales es posible generar los estudios correspondientes, los cuales son el clima organizacional y la calidad de servicio. La delimitación conceptual se centralizará en los antecedentes indicados en el siguiente marco teórico.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

El presente proyecto de investigación es viable, considerando que los factores de la viabilidad de la investigación son : económicos, materiales y tiempo es decir estos factores externos que el autor tendrá que hacerlos factibles en el tiempo estimado de seis meses, si bien es cierto que se cuenta con la asesoría de un especialista, el factor tiempo es clave para el logro del estudio, entonces el autor deberá administrar de manera racional y oportuna los recursos económicos, materiales y tecnológicos durante este tiempo.

No obstante, lo explicado se puede afirmar que la investigación es totalmente viable debido a que se asumirán los recursos económicos, materiales y tecnológicos los cuales son sumamente importantes para culminar el presente trabajo de investigación.

## CAPITULO II

### MARCO TÉORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 A nivel Internacional:

Para la siguiente investigación se toma como base diferentes aspectos que se relacionan con el tema a investigar entre ellas tenemos las siguientes:

Boloy & Bermejo (2018), en su trabajo de investigación titulada “Clima organizacional caso de estudio de la facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Guantánamo”, (abril 2018). Realizado en la provincia de Guantánamo. Su objetivo general fue: Evaluar el clima organizacional en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Guantánamo. La investigación se utilizaron un conjunto de métodos y técnicas del nivel teórico y empírico, teniendo como resultado las siguientes conclusiones: Los estudios de clima organizacional constituyen una herramienta importante para ser analizadas por los directivos a cualquier nivel, ya que evalúan las variables que influyen en la percepción del individuo sobre la organización y la repercusión en su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Ortíz (2015), en su trabajo de investigación titulada "Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz río hondo del departamento de Zacapa." Realizado en la provincia de Zacapa, en la Universidad Rafael Landívar Su objetivo general fue: Conocer la percepción del clima organizacional del personal de un hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa, y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente. Su metodología fue una investigación es de tipo descriptiva. Teniendo una muestra a 21 trabajadores Llegando a la siguiente conclusión. Se comprobó que la motivación del personal del hotel es desfavorable ya que muy pocas veces se fomenta la motivación y elogian por la ejecución de las tareas designadas, casi siempre consideran que la retribución es justa, y le otorgan un siempre con

relación al pago puntual. La metodología y las conclusiones de esta investigación sirven de base al desarrollo del presente estudio.

Reyes (2014) en su trabajo de investigación titulada “Calidad del Servicio para aumentar la Satisfacción del cliente de la asociación share, sede Huehuetenango” realizado en la ciudad de Huehuetenango, de la Universidad de Rafael Landívar, su objetivo general fue: Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Su metodología fue de diseño experimental y tuvo como muestra 100 clientes los cuales colaboraron con la encuesta realizada. Llegando a la conclusión de que los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo, cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa claramente que después de la capacitación de calidad del servicio se mantiene la misma tendencia de percepción, manifestando que están aplicando lo aprendido en la capacitación.

### **2.1.2 A nivel Nacional:**

Espinoza & Sarayasi Supo (2017) en su trabajo de investigación titulada “influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa - 2017” Realizado en la ciudad de Arequipa, Universidad Nacional De San Agustín, Arequipa, Perú. Tuvo como objetivo general determinar la influencia del Clima Organizacional en la Calidad del Servicio en el Área de recepción del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa – 2017, su metodología es básica, de carácter descriptivo - explicativo y la información procesada, expresada en porcentaje, buscará explicar de manera estructurada la influencia del clima organizacional en la calidad de servicio que se ofrece en el Hotel Casa Andina Select, su muestra: Primer Caso: Clima Organizacional – Área de Recepción Se tomará como unidad de estudio el Área de Recepción el cual está constituido por 8 personas, por tratarse de una población pequeña se tomará el total del personal, y para la calidad de servicio serán clientes del mes de julio, llegando a las

siguientes conclusiones: De los resultados obtenidos de la investigación podemos afirmar que el clima organizacional influye en la calidad de los servicios del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa. Las dimensiones de la cultura organizacional respecto a la variable dependiente tienen direcciones similares que corresponde al valor de ,657 según la Rho de Spearman, es decir hay una buena correlación. Al analizar la significancia, vemos que es de 0,639 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta. El clima organizacional influye en la confiabilidad del servicio en el Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa, ya que se establece un nivel de moderada correlación (0,543). Al analizar la significancia, vemos que es de 0,736 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta. El clima organizacional influye en la capacidad de respuesta del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa, ya que se establece un nivel de moderada correlación (0,518). Al analizar la significancia, vemos que es de 0,604 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta.

Málaga (2017) en su trabajo de investigación titulada “Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre cusco 2016”. Realizado en la ciudad de Cuzco, Universidad Andina Del Cusco, Cusco, Perú. Tuvo como objetivo general: Correlacionar la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016. Para ello se utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo y un diseño no experimental-transversal, la población de estudio son los trabajadores que laboraron en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, en total 50 trabajadores. Llegando a las siguientes conclusiones: Primero, se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo, cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular. Segundo, se demostró que la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular. Tercero, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente

adecuado. La metodología y el marco teórico empleado en la investigación descrita sirven de base para el desarrollo de nuestro proyecto.

Cervantes (2016) en su trabajo de investigación titulada “Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay”. Realizado en la provincia de Abancay, Universidad Esan, Surco, Lima, Perú. Su objetivo general fue: Analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Su metodología fue explicativa, diseño de la investigación fue no experimental – transversal, la muestra de la investigación fue probabilística, para calcular la muestra se utilizó la fórmula para población finita. Llegando a la conclusión de que la variable de “empatía” fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la “capacidad de respuesta” y finalmente “elementos tangibles”. Así también se verificaron las hipótesis con el análisis de regresión múltiple y se afirmaron lo siguiente: Se afirmó la hipótesis 1: los "elementos tangibles" influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ( $P < 0.05$ ). Se afirmó la hipótesis 3: la "empatía" influye en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Dicha afirmación fue debido a que el nivel de significancia fue menor a 5% ( $P < 0.05$ ). Estos resultados permiten relacionar la información con el objeto de estudio de la investigación.

Jara & Romero Flores (2016) en su trabajo de investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel Fundador, Arequipa – 2015”. Realizado en la ciudad de Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú. Su objetivo general fue: Determinar la influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Hotel Fundador. Su metodología de estudio es de alcance descriptivo-explicativo, el diseño de la presente investigación es de tipo no experimental de corte transversal, se conforma la población, en la variable independiente la conforman la administradora del hotel, y demás administrativos, los de recepción, reservas, logística, cocina, mozos y el

área de HouseKeeping, que suman un total de 15 trabajadores. La variable dependiente está conformada por los turistas corporativos y receptivos que son los usuarios del hotel Fundador. Obteniendo las siguientes conclusiones: Se concluye que la variable del clima organizacional está en un nivel regular, esto quiere decir que el ambiente interno de la organización no es el adecuado, los resultados nos indican que no hay supervisión constante al personal, las normas y reglas de la institución no son claras, no hay iniciativa para la solución de problemas, poca comunicación entre compañeros y la información no llega en el tiempo oportuno. Para la descripción de la percepción de la calidad de servicios se obtuvo un nivel alto en todas las dimensiones mostrando que los usuarios tienen una percepción buena de las instalaciones físicas, del personal que labora en el hotel y la seguridad que le proporciona.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Variable 1: Clima Organizacional**

A lo largo de la historia de la administración el crecimiento urgido de las organizaciones y las interpelaciones de un entorno cada vez más cambiante ha ido marcando serias transformaciones en el comportamiento individual, grupal y organizacional de los trabajadores. Estas transformaciones son las que obligan a las empresas a tener que prepararse para entender las causas y origen de una serie de fenómenos o cuales tiene una manifestación en uno de los recursos más importantes dentro de una organización, el hombre. De esta manera se establecen bases psicológicas en la indagación de la efectividad organizacional.

Desde entonces, distintos estudiosos de la administración situaron sus conocimientos para estudiar un fenómeno el cual algunas denominan como atmósfera psicológica, ambiente laboral, clima laboral y que hoy en día se conoce ampliamente como: clima organizacional. Boloy & Bermejo (2018) respecto a este concepto podemos afirmar que los trabajadores vienen a convertirse en un elemento esencial dentro de una organización, por lo tanto se les tiene que tener un trato no como un objetos o maquina si no como un ser humano, el cual tiene carencias, intereses los cuales deben ser considerados para así obtener los objetivos propuestos.

Como sabemos en la actualidad el capital humano, es un elemento esencial para cualquier organización, el cual tiene un efecto característico sobre el comportamiento

y la productividad de sus trabajadores, llegando a ser el recurso más importante de toda entidad, resulta significativo que todas las organizaciones tomen conciencia acerca de este tema el cual es sumamente importante y principalmente de su aplicación.

Podemos concluir afirmando que el clima organizacional, depende mucho de la estructura de la empresa como sus políticas, objetivos, metas y relaciones interpersonales entre ellos.

### ***A. Definiciones***

Álvarez (1995) define al clima organizacional como “el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores de carácter interpersonal, físico y organizacional. El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, y, por lo tanto, en su creatividad y productividad”.

Por eso es necesario tener presente que cuando una persona se presenta a un trabajo este ya va con una idea de lo que merece y lo que quiere conseguir dentro de una organización, es por ello que para que una persona pueda realizarse perfectamente y cumplir con los objetivos planteados de dicha organización este debe contar con un ambiente organizacional agradable el cual incite a trabajador a plasmar sus ideas.

Goncalves (2000) define el clima organizacional como: “Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de sus trabajadores. Este clima resultante promueve determinados comportamientos en las personas. Estos comportamientos repercuten en la organización, y por ende, en el clima organizacional, completando el circuito”

García Solarte (2009) menciona al clima organizacional como “la percepción y apreciación de los empleados en relación con los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico en la cual están laborando (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones y repercuten en las reacciones del conducta de los trabajadores, tanto positiva como negativamente, y por lo tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización”.

Palma 2004 (citado por Willians 2013) considera que el clima laboral “es entendido como la percepción sobre aspectos de trabajo, respectivos al ambiente el cual permite hacer un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas

necesarias para optimizar y/o fortalecer el correcto proceso y resultados organizacionales”

Podemos decir que estas definiciones están orientadas, hacia la percepción que tiene el trabajador del ambiente laboral en el cual se desempeña y a la repercusión de la misma en el comportamiento individual y carecen de ciertos elementos que deben de tenerse siempre en cuenta al momento de definir el clima organizacional.

Por su parte Rodríguez (2014). El clima organizacional depende concisamente de la cultura de cada empresa, es decir la calidad que posee cada compañía, la influencia del ambiente sobre la motivación de los miembros de una organización y a su vez intervén en la conducta de los mismos.

Según Chiavenato I. (2011) define el clima organizacional de esta manera: El clima organizacional es propicia cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y realza la moral. Es pernicioso cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de los trabajadores y a su vez, éste último influye en el primero.

Chiavenato I. (2011) “El clima organizacional se describe como el ambiente existente entre los miembros de una organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por lo relacionado, es favorable cuando se proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer dichas necesidades”.

Bajo estos diferentes conceptos, podemos definir al clima organizacional como el ambiente en el cual se desempeñan los trabajadores, pudiendo presentarse múltiples dificultades en la organización por adquirir un mal clima organizacional, que puede generar problemas como: la baja calidad de servicio, falta de compromiso de parte del trabajador y resultados los cuales no son los esperados por la empresa , por lo cual se le debe hacer frente a esta situación, también podemos mencionar la gran importancia que cumple la motivación, teniendo en cuenta que cada persona viene con una cultura diferente para esto las necesidades deben ser satisfechas y por consecuente los trabajadores logren realizarse, pero no siempre es igual debido a que cada quien tienen diferentes vivencias y emociones.

Según Noboa (2011), exhibe: Que para conceptualizar el termino clima organizacional hay que tener en cuenta lo planteado por Rensis Likert quien define el concepto de clima como percepción, es decir insiste en la idea de que la reacción de los trabajadores va a estar expresa por la percepción que tengan respecto a la organización y sus componentes. (p.11) Para Robbins (2004) el clima organizacional es la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral, por lo cual es preciso saber que es la percepción y por qué es importante. La percepción agregada puede definirse como un proceso en virtud del cual las personas se organizan e interpretan sus emociones sensoriales a fin de dar significado a su ambiente e interpretar si este es atrayente o no, es importante debido a que la conducta del hombre se basa en la percepción. Esto quiere decir, que la percepción dentro de una organización puede afectar los resultados esperados del trabajo en gran medida si percibe una falta de oportunidades para su crecimiento, falta de participación o la falta de oportunidades para exponer cualquier creatividad de parte del trabajador.

### ***La teoría del clima organizacional de Rensis Likert***

La teoría del Clima Organizacional, según Likert (1968) indica que el comportamiento asumido por los trabajadores depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos mismos perciben, por lo tanto podemos afirmar que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición subordinada que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que percibe, la personalidad, actitudes, nivel de la satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más explicativas del clima organizacional, insta el surgimiento y establecimiento del clima participativo el cual puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías de la motivación, que estipulan que la colaboración motiva a las personas a trabajar.

### ***B. Características***

Existe una sucesión de características del clima organizacional que son sumamente importantes conocerla para poder realizar correctamente cualquier diagnóstico sobre el clima organizacional.

Rodríguez (2011) menciona que el clima organizacional se caracteriza por:

- a) El clima organizacional es permanente, esto quiere decir que las empresas guardan cierta firmeza de clima organizacional con ciertos cambios graduales.
- b) Los diferentes tipos de comportamientos de los trabajadores pueden ser modificados por el clima de una empresa.
- c) El clima de una empresa ejecuta influencia en el deber e identificación de los trabajadores.
- d) Los trabajadores varían el clima organizacional de la empresa y afligen sus propias actitudes y comportamientos.
- e) Problemas en la organización como rotación y ausentismo puede ser una alarma que dentro de la empresa hay un mal clima organizacional. Es decir, sus trabajadores pueden sentirse insatisfechos.
- f) Los estudios del clima organizacional según varios autores están concretamente vinculadas a ciertas dimensiones o aspectos de análisis inherentes al clima y que han sido definidos como variables de evaluación y medición (Maish,2004).
- g) Entre estas las variables más trabajadas en el clima organizacional son:
  - Motivación
  - Comunicación
  - Liderazgo
  - Satisfacción
  - Capacitación
  - Objetivos
  - Cultura
- h) Cabe mencionar que el estudio del clima organizacional es una herramienta muy útil que nos permitirá evaluar y medir los comportamientos de los recursos humanos dentro de la empresa.

### ***C. Importancia del clima organizacional:***

Es clima organizacional es de suma importancia gestionarlo en toda empresa ya que esto influye en aumentar o disminuir el rendimiento de los empleados. Si los empleados se sienten que son pieza importante en su organización, sentirse parte de un equipo que sean escuchados identificados e integrados a la empresa, tiene una alta probabilidad que sean más eficientes a la hora de realizar su trabajo.

Según un estudio realizado por The Conference Board, únicamente el 45% de los trabajadores de Estados Unidos se encuentran satisfechos en el puesto laboral que ejercen, cuando hace 26 años el 61% de los empleados se encontraban satisfechos. Esto concluye a que la mayoría de personas no están satisfechos en las empresas en las cuales laboran y este número va aumentando día con día.

El clima organizacional está compuesto por diferentes tipos de elementos, los cuales son esenciales para el buen desempeño de sus colaboradores, pueden ser factores de diferenciación entre ellas tenemos las siguientes:

- El ambiente en el cual se desarrolla el trabajo habitualmente:

Los trabajadores deberían sentirse gratos en el área en el cual cumplen sus diferentes funciones, debido a que si no se sienten de esta forma podría afectar en su producción y sentirse desmotivados de continuar laborando en la empresa.

- El trato que debe existir entre jefes y empleados:

Debe de haber una relación cordial entre jefes y empleados basándose en el respeto y honestidad.

- La relación entre el personal de la empresa:

El ambiente donde se labora debe existir una buena relación entre los miembros de una organización los cuales deben de trabajar en equipo ayudándose mutuamente para el logro de los objetivos y metas que tenga la empresa.

- La relación entre los proveedores y los clientes:

La relación que podremos tener con nuestros proveedores es de suma importancia, ya que debemos manejar una buena relación con el fin de poder ejercer el trabajo de la mejor manera posible, con más eficiencia y sin errores.

### ***Cultura organizacional:***

Chiavenato (2011) La cultura organizacional es un vinculado de diferentes temas básicos los cuales son compartidos por un grupo que aprendió la manera de solucionar sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que funciona de forma correcta hasta el punto de ser calificada como válida y anhelada para ser

trasferida a los nuevos colaboradores como la manera positiva de percibir, pensar y sentir frente a los diferentes problemas que puedan presentarse.

Cultura organizacional es la manera tradicional de poder pensar y cumplir todas las tareas compartidas por los diferentes miembros de la organización, la cual deberían aprender los nuevos empleados y estar de acuerdo con ella para ser admitidos en el servicio de la organización. pág. (143)

#### ***D. DIMENSIONES:***

##### **a) Liderazgo Organizacional:**

El liderazgo organizacional en una empresa es muy importante porque gracias a ello se tiene la capacidad de guiar, dirigir y controlar una organización. La importancia de tener un buen líder es que, en base a ello, se puede tener una planeación correcta, con un excelente control, y puede hacer que la empresa fluya sin algún tipo de dificultad, cabe resaltar que un líder no es necesario para que una empresa funcione, pero sí para hacerla mucho más efectiva.

Existen varios tipos de líderes uno de ellos son los líderes que toman toda la responsabilidad del proyecto y toman absolutamente todas las decisiones y ordenan a sus seguidores labores a corto plazo. Ya que esté siente tener la necesidad de tomar todo el control por sí solo, este tipo de liderazgo es llamado liderazgo autocrático. A diferencia del Liderazgo participativo, el cual tiene un líder que escucha constantemente a sus seguidores analiza sus ideas y en base a eso, toma decisiones que en su criterio parezcan la mejor opción para la empresa.

Por otra parte, tenemos el Liderazgo liberal o llamado también Liderazgo de rienda suelta, el cual delega funciones y responsabilidades a sus seguidores, pero muchas veces también delegan autoridad para ciertos tipos de cosas.

En base a lo expuesto podemos concluir con lo siguiente, un líder siempre encontrará conflictos dentro de su organización, la clave está en saber cómo resolver los problemas que sus colaboradores perciban derivados de la rutina laboral. Cabe mencionar que cuando un conflicto es resuelto, puede traer ciertos conocimientos al grupo mismo, o tomar conciencia de la realidad e identificar ideas o sentimientos, inclusive clarificar objetivos.

Pero, por otro lado, si los conflictos no son manejados de manera eficaz pueden generar la inadecuada práctica de labores, baja productividad y mala calidad de servicio y la desmotivación de los colaboradores.

## b) Integración Organizacional

Primeramente, debemos definir que es la integración, es obtener los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan para el adecuado funcionamiento de una organización, la integración de las personas las cuales laboran dentro de la organización debe estar debidamente articulados en sus puestos.

Al integrarse en una organización y verse en la necesidad de manejar diferentes grupos de trabajo se debe tener en consideración los siguientes puntos:

- Como sabemos cada persona es diferente por ello existirán diferentes personalidades es decir manejan diferentes culturas.
- La manera de asimilar la información y las indicaciones variaran de una persona a otra dependiendo de las características socio culturales de cada uno de ellos.
- La percepción de la realidad será variable de acuerdo a diversos factores, tales como la edad entre otros.

Según Losa (2010) podemos definir a la integración organizacional como el proceso de inclusión y adaptación del individuo en una organización.

Una atención y programación apropiada de la incorporación de nuevos empleados puede ser decisiva tanto para la empresa como para el empleado, esto puede expresarse en la reducción de las tasas de abandono y rotación de los empleados y, por tanto, en la disminución de los costes de selección y formación entre otros. De igual manera, una integración organizacional adecuada en la empresa puede considerarse como un factor motivador y gratificante para el trabajador

Por otra parte, una integración inadecuada puede provocar al renuncio no deseado del empleado y ello implicaría unos costes directos como costes de capacitación, selección, formación entre otros y unos costes indirectos como perdida de la productividad mientras el puesto se encuentra libre.

La integración organizacional ha sido abordada bajo dos enfoques teóricos:

El enfoque de las estrategias y el enfoque de los contenidos organizacionales.

En el enfoque de las estrategias organizacionales se adopta como unidad de análisis la organización, y se estudian las acciones encaminadas a promocionar la integración del individuo.

En conclusión, los conceptos referidos indican que las estrategias de integración organizacional adoptadas afectan el comportamiento individual mediado por sus cogniciones.

El enfoque de los contenidos, puede tomar al individuo como unidad de análisis para estimar el grado en que se está socializando.

Según Klein y Gardner (1994,730) consideran a la integración organizacional como el aprendizaje de contenidos y procesos según los cuales un trabajador se concierta a un rol específico en una organización.

Estos autores propusieron seis dimensiones de la integración laboral:

- Disposición del desempeño: autoridad en las tareas dentro de la organización.
- Dominio del lenguaje: términos técnicos y lenguaje informal para la comunicación entre los miembros de la organización.
- Personas: la integración con los demás miembros de la organización y satisfacción en las relaciones interpersonales.
- Objetivos y valores: los que posee dicha organización.  
Políticas: obtención de información sobre la estructura de poder que tiene la organización.
- Historia: conocimiento de la historia de la organización: sus tradiciones, costumbres y mitos con los cuales se identifique dicha organización.

En conclusión, la integración organizacional es de suma importancia dentro de una organización para así poder evitar el alto rotamiento del personal, una buena integración entre sus miembros aun teniendo diferentes tipos de cultura harán que el trabajo sea mucho más productivo y sustancial para la empresa.

#### c) Motivación Organizacional

Según Serra (2008) afirma que es un proceso interno y propio de cada persona, refleja la interacción que se establece entre el individuo y el mundo ya que también sirve para regular la actividad del sujeto que consiste en la ejecución de sus diferentes conductas hacia un propósito u objetivo y meta que él considera necesario y deseable. La motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades, es por

ello que requiere también esclarecer el de su eficiencia lo que dirige hacia el logro de dichas actividades de manera que tenga éxitos en su empeño.

Podemos concluir diciendo que la motivación organizacional es clave para lograr los resultados, ya que sin motivación todo se hace pesado no hay una competencia sana y al final la organización puede tener resultados mediocres, es por ello que si queremos resultados espectaculares la clave serán los indicadores para que los empleados estén motivados y puedan sacar lo mejor de cada uno de ellos.

#### *Motivación en el trabajo*

La motivación en el trabajo es de suma importancia para el empleado ya que si se tiene un ambiente positivo sintiéndose motivado, gracias a ello se verá reflejado en la producción que este pueda dar.

Podemos definir a la motivación como el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo refleje lo mejor de sí mismo y de esta manera pueda elegir un hecho de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la perseverancia de la conducta. También se puede implementar retos nuevos para el empleado para que los empleados no se vuelvan apáticos de la rutina

En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

- En primer lugar, los roles en los que participa en su vida personal y profesional de la persona, debido a que las personas se encuentran adheridos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados uno de ellos podría ser el colaborador del mes que se reconozca su buena labor.
- En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada persona posee factores motivacionales propios, debido a que esto ayudara a que los impulsos que permiten desplegar su potencial sean diversos esto quiere decir que no todos aspiran a incentivos ligados al dinero si no también podría ser recompensados con capacitaciones adicionales, almuerzos, eventos familiares, entre otros.

- En tercer lugar, la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.
- La relación de estos tres elementos proviene en la formación de las metas personales que persigue cada trabajador dentro de una organización, es por ello que la gerencia analiza y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para poder de esta manera alcanzar sus metas personales con el objetivo de lograr que es asegurar o mejorar los resultados que se requieren como empresa.

Según Torres (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes. Sin embargo, cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico no obstante es el único reconocimiento el cual se le puede dar a los trabajadores. Es importante saber que hoy en día, el estímulo monetario funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización y empieza a laborar más por lo que va ser recompensado mas no por identificarse en las metas de las empresas.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

En las últimas décadas la calidad de servicio se ha convertido en un tema de gran importancia para la dirección empresarial y distintos ámbitos de investigación, básicamente por su capacidad para generar ventaja competitiva y mantener o aumentar la cuota de mercado. Actualmente, la definición del concepto de calidad desde la perspectiva de los clientes asume la necesidad de alcanzar o exceder las expectativas de estos. Además, una de las medidas más utilizadas para la evaluación de la calidad

percibida se basa en la valoración de distintos atributos del producto o servicio brindado.

Esto quiere decir que lograr una calidad de servicio involucra a todo el personal de la empresa, no solo al que está al frente de un mostrador, como es el caso de atención al cliente como ejemplo, el cual tiene la obligación de satisfacer al cliente con el servicio brindado.

#### ***A. ¿Qué es servicio y calidad?***

- a. Calidad: La Calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez innovando constantemente, cumpliendo con los requisitos o especificaciones del producto o servicio el cual será evaluado por el cliente. Para Münch (1998) define la calidad como “la cultura organizacional orientada a la satisfacción de las necesidades del cliente mediante la producción de artículos y/o servicios que cumplan con un conjunto de atributos o requisitos”
- b. Servicio: El servicio es un proceso o una actividad que se realiza, la cual puede ser directa o indirecta, que se da entre el consumidor y el proveedor, no es un producto físico si no una transacción inmaterial Berry, Bennet, & Brown (1989).

#### *Características de los servicios*

Son la Intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad de la producción y el consumo Parasuraman, valarie, Zeithaml, & Berry (1985)

#### ***B. Concepto de calidad de servicio:***

Existe cierta confusión terminológica en el área de investigación de la calidad de servicio. Esta confusión parece radicar en el hecho de que el término “calidad de servicio” se haya utilizado para denominar distintos conceptos. Por una parte, el termino se ha utilizado como sinónimo de la “calidad en las empresas de servicio”

Y requiere la consideración simultanea de los aspectos tangibles e intangibles del producto o servicio ofrecido.

Importantes autores en el área de calidad de servicio, Parasuraman, valarie, Zeithaml, & Berry (1985) argumentan que los consumidores realizan sus evaluaciones de calidad de servicio respecto a:

- Lo que se le ofrece o presta (el resultado, de carácter más tangible)
- Como se ofrece el servicio (el proceso, de carácter más intangible), y, por tanto, consideran que la percepción de calidad de servicio incluye ambos aspectos.

Esto quiere decir que la competitividad de las empresas es la capacidad de las mismas para producir bienes o servicios de manera eficiente con precios decrecientes y calidad creciente de tal manera que puedan competir y lograr mayores cuotas de mercado tanto dentro como fuera del país, un factor importante para la competitividad en las empresas es la calidad de servicio, pues está relacionada con la capacidad de satisfacer a los clientes en forma honesta, justa solidaria y transparente amable y puntual .

Por otra parte, y sobre todo por la influencia de autores Parasuraman, Valarie, Zeithaml , & Berry (1985), que ha dado lugar a una forma concreta de entender la calidad (denominada la escuela Norteamericana), el término “calidad de servicio” se ha utilizado también para expresar el estudio de los aspectos más bien “puros” del servicio, es decir, los más intangibles. También se ha empleado para referirse al estudio de aquellos servicios “más puros”, es decir, los situados en el polo más intangible del continuo producto. Por la influencia de esta escuela muchos investigadores se han centrado, intencionalmente o no, en la naturaleza de la prestación del servicio o interacción empleados-clientes, dejando de lado la evaluación de aquellas características más tangibles y cercanas a las características de los bienes de consumo.

Según William (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

Crosby (1987) aporta que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby define calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos.

Boades (2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio.

- Calidad como ajuste a las especificaciones: este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.
- Calidad es la satisfacción del cliente, como respuesta a las expectativas de los clientes: esta definición surge del auge de los servicios y la medición de la calidad brindada. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio. La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio.

### ***Modelos de medición.***

Son herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio, el establecimiento de dimensiones y su evaluación da lo que se denomina la escala de evaluación, las dos escalas más utilizadas son las basadas en los modelos nórdico y americano, planteado por Grönroos (1984) y Parasuraman et al. (1985), también analizaremos otros modelos de medición.

- a. La escuela Nórdica: Según Duque (2005) define que es también llamado modelo de la imagen, fue formulado por Grönroos, como se cita en Oliva (2005) y relaciona la calidad con la imagen corporativa. El cual propone que la calidad percibida es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas a su vez se relacionan con la imagen corporativa.

En resumen, el cliente está influenciado por el resultado del servicio que se obtiene que este pueda percibir, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa que finalmente se percibe.

Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio. Grönroos afirma que el nivel de la calidad total percibida

está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la de confirmación.

- b. Escuela americana: El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml & Berry se ha denominado SERVQUAL. Es el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala Parasuraman, Valarie, Zeithaml, & Berry (1985) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. SERVQUAL Es una escala de ítems múltiples que sirve para medir las percepciones del cliente con respecto a la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985; 1988; 1991). el instrumento se compone de 22 frases que miden las expectativas del cliente y 22 frases similares que miden las percepciones del cliente y la calidad del servicio se establece mediante la diferencia de las puntuaciones que el cliente asignó a las expectativas y a las percepciones. Las expectativas se definen como los deseos de los consumidores (Parasuraman et al., 1988) o lo que ellos esperan de lo que sería un servicio ideal. Las percepciones de la calidad del servicio reflejan las apreciaciones del consumidor en un momento específico del tiempo. Su trabajo surge como una preocupación por la incipiente definición e investigación en la calidad de los servicios. Para ello se realizó una investigación exploratoria para medir las percepciones de la calidad de los servicios. En su desarrollo se aplicaron entrevistas a grupos de enfoque integrados por consumidores y entrevistas a profundidad a ejecutivos diversas empresas seleccionadas. De los grupos de enfoque se descubrió que existen criterios similares que emplean los consumidores para formarse las expectativas y percepciones acerca de la calidad del servicio. A través de varios procesos de purificación estadística de la escala se redujeron las dimensiones, de 10 dimensiones a 5 y de 97 ítems a 22 ítems la escala de medición. Dimensiones que se definen de la siguiente manera (Parasuraman et al., 1988, p. 23):

- Tangibilidad: las instalaciones físicas, equipos, y el aspecto del personal.
- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio.
- Seguridad: el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- Empatía: el cuidado, la atención individualizada que la empresa proporciona a sus clientes.

Los cuales tomaremos como dimensiones para el presente trabajo.

### **2.3 Definiciones conceptuales**

#### *Clima organizacional*

Medio en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano. Los diferentes tipos de clima influyen directamente en la calidad de servicio que puedan brindar los trabajadores.

#### *Calidad*

Podemos definir a la calidad como el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

#### *Cliente*

Es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización, por la cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

#### *Servicio*

Es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo. Su producción puede o no estar ligadas a un producto físico

### *Motivación*

Definimos a la motivación como el comportamiento de un organismo, o razón por la que un organismo lleva a cabo una actividad determinada. En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes.

### *Liderazgo*

La palabra liderazgo define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. Quien ejerce el liderazgo se conoce como líder.

### *Integración*

Un esfuerzo: planeado, que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección que incrementa la efectividad y la salud de la organización, mediante la intervención deliberada en los procesos de la organización utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta.

### *Organización*

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas donde la cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización.

### *Elementos tangibles*

Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

### *Empatía*

La empatía es una competencia clave de la inteligencia emocional que se pone de manifiesto a la hora de comunicarnos y relacionarnos con los demás. Por eso es tan importante fomentarla en directivos, ejecutivos y responsables de equipos, ya que está relacionada con un buen liderazgo.

*Capacidad de respuesta*

la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad admisible, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.

*Seguridad*

La seguridad consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado. Sin duda alguna.

*Servqual*

Es un cuestionario compuesta por items estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios.

*Liderazgo organizacional*

El liderazgo organizacional se entiende como esa habilidad enfocada en las circunstancias en las que trabaja cada individuo dentro de una organización.

*Integración organizacional*

Entendemos por integración, el seleccionar al personal competente para los puestos de la organización; es reunir todos los elementos materiales, económicos, técnicos y humanos necesarios para alcanzar los objetivos planteados por la organización trabajando en equipo.

**2.4 Ámbito de estudio*****Reseña Histórica del Hotel centenario Huacho***

El Hotel Centenario nace en el año 1974, coincidiendo con el aniversario número cien de la ciudad de Huacho. El hotel se encuentra ubicado en la Av. 28 de julio cuadra 8 N°836, la cual fue fundada por el señor Hugo Chang García junto a su esposa, Juana Chang Chang; el hotel nace con la necesidad de dar hospedaje a los constantes turistas que visitaban la ciudad en una creciente economía turística. El hotel centenario tiene como razón social NORTURISMO E.I.R.L. con ruc: 20546966632 y actualmente está administrado por el sr Rafael Marcos Ramos, él se dedica a ver problemas específicos

que puedan impedir o limitar el funcionamiento de la empresa, también está encargado de toda la supervisión del personal sin embargo existe una persona de confianza que es el apoderado designada por el directorio él se encarga de tomar decisiones que puedan afectar la rentabilidad de la empresa como por ejemplo realiza compras grandes. El gerente tiene una autonomía limitada esto se debe a que el apoderado le da lineamientos que debe cumplir estrictamente; el gerente se encarga solo de actualizar permisos, cotizaciones, compras (siempre que sean volúmenes bajos), supervisión y representación legal.

### ***Misión***

Ofrecer servicios hoteleros de excelencia, creando clientes leales y satisfechos que regresen al hotel por su calidad.

### ***Visión***

Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero a nivel local, nacional e internacional.

### ***Políticas del Hotel***

#### **a. Descansos Semanales del Personal**

- Todo trabajador tiene derecho a descansar un día a la semana después de haber cumplido 6 días de labores ininterrumpidas.
- Si después de haber gozado su periodo vacacional, el trabajador se reintegra a sus labores y antes de los seis días, le tocará el descanso habitual; deberá seguir trabajando hasta su próximo descanso.

#### **b. De las Ventas.**

- El Hotel deberán emitir por sus servicios el correspondiente comprobante de pago.
- La Empresa a través de la Administración es la única que fija y decide el precio de venta de sus productos.
- Los Recepcionistas ofrecerán y cobrarán los precios fijados por la Administración, y únicamente podrán ser variados por el Administrador o el Apoderado.
- El cobro por alojamiento del huésped es por adelantado, sea en efectivo o con tarjeta de crédito o débito.

- Los créditos otorgados únicamente deberán ser autorizados por el Administrador o Apoderado.
- Los precios corporativos ya fijados por la Administración solo serán cobrados a los trabajadores de las Empresas recurrentes que hayan solicitado con anterioridad por escrito y en papel membretado a la Administración tal beneficio.
- Tener en cuenta que el pago por Tarifa Corporativa no incluye la cortesía del desayuno Continental
- El pago en efectivo es únicamente en moneda nacional.
- Todo pago anticipado realizado por el cliente para reserva de hospedaje, lo pierde y no le será devuelto si por algún motivo personal y ajeno a nosotros hayan provocado que el cliente no llegue a ocupar la habitación solicitada.

c. De las compras.

- Toda compra se genera por la necesidad de una de las áreas de la Empresa.
- Toda compra deberá ser autorizada por el Administrador o Apoderado.
- Toda compra debe de contar en lo posible con su comprobante respectivo.
- Si la compra es un bien (activo) de considerable valor se deberá cotizar precios en diferentes proveedores antes tomar la decisión de comprar.
- Queda terminantemente prohibido y se sancionará a aquel trabajador que abandone por su cuenta y por cualquier motivo, las instalaciones del Hotel y salga al exterior a realizar trámites personales en horas de trabajo sin contar con la debida autorización de la Administración.
- Está prohibido y se sancionara aquellos trabajadores que con fines personales retiren activos, suministros etc. de propiedad del hotel sin la debida autorización de la Administración.

d. Con respecto a las visitas

- Queda terminantemente prohibido el ingreso de amigos o familiares al interior de los ambientes del hotel a esperarlos hasta la hora de salida, únicamente lo podrán hacer en el Lobby del hotel.
- Los familiares o personas conocidas que deseen conversar con algún trabajador podrán esperar en el Lobby del Hotel y podrán conversar con ellos en ese ambiente o, si lo desearan se les facilitará un ambiente privado,

pero solo por breves minutos.

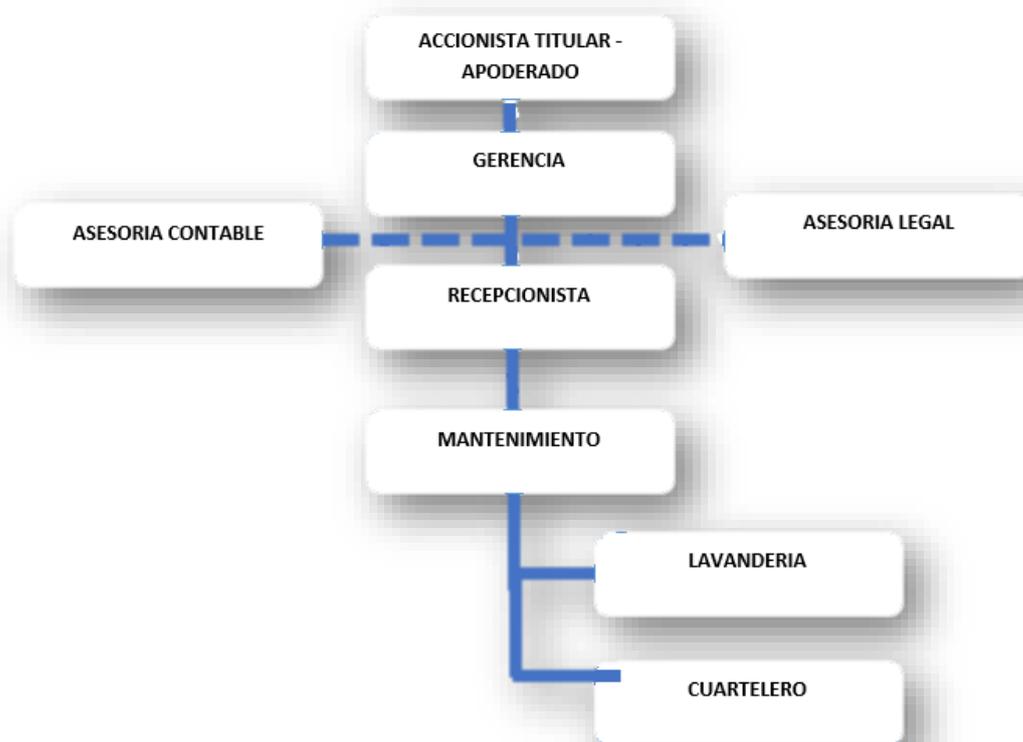
e. Recepción de Hotel

- Registro de Pasajeros.
  - o Todo pasajero que se hospeda en el Hotel deberá necesariamente haberse registrado en los controles manuales y mecanizados del hotel.
  - o Necesariamente deben de presentar sus documentos personales DNI o pasaporte de ser el caso.
- Declaración de objetos o valores.
  - o El Hotel no se responsabiliza por la pérdida de alhajas, dinero u objetos de valor que no haya sido declarados en Recepción a la hora de ingreso.
- Ingreso de Menores.
  - o Está prohibido alojar niños o niñas menores de edad que no presenten el DNI personal.
  - o Los padres o familiares de menores de edad se hacen responsables del cuidado y acciones de estos menores durante toda su estadía.
- Ingreso de Parejas.
  - o Si un cliente ingresa solo y posteriormente sale y regresa con pareja y quiere ingresar con ella a la misma habitación, se debe registrar el nombre de la pareja con su DNI y pagar el saldo del costo de una Habitación Matrimonial.
  - o No se aceptarán parejas ni pasajeros solos que muestren signos evidentes de mucha ebriedad.
- Sobre la conservación de los activos.
  - o Si el pasajero daña o deteriora un activo, accesorio de decoración, ropa de cama etc. que pertenece al Hotel deberá asumir su reposición, en forma física o económica.
  - o No se permite el ingreso de pasajeros con mascotas a las habitaciones.
  - o Sobre el mantenimiento de Habitaciones. -
  - o Las habitaciones de poca rotación (triples y cuádruples) deben de recibir mantenimiento por lo menos dejando 2 días, para poder ser

alquiladas en cualquier momento.

- El mantenimiento de las habitaciones usadas debe ser completo, el cambio de ropa de cama obligatoriamente.
- Piscina.
  - El mantenimiento diario de piscina será de 8.00 a.m. a 10.00 a.m.
  - La atención por el servicio de piscina será fijada desde las 10.00 a.m. hasta las 10.00 p.m.
  - Todo cliente hospedado en el Hotel tiene derecho al uso de piscina sin costo adicional y respetando los horarios de uso.
  - El uso de piscina para personas que no son huéspedes del hotel tiene un costo, fijado por la administración, y que deberán cancelar en recepción antes de ingresar.
  - El pago por alquiler de piscina es únicamente por 6 horas, al término de las cuales las personas deberán abandonar las instalaciones.
  - Indicar a los usuarios que antes de ingresar a Piscina las personas deberán ducharse para eliminar impurezas que la contaminan rápidamente.
  - Queda terminantemente prohibido que las personas consuman bebidas y/o alimentos alrededor de la piscina.
  - Niños menores de edad tienen que ingresar obligatoriamente con una persona mayor que la cuide y bajo su responsabilidad.
  - Queda prohibido que las personas ingresen a la piscina con mascotas.

## f. Organigrama.



*Figura 1. Organigrama Organizacional del Hotel Centenario*

## g. Infraestructura por niveles

- Primer Nivel: En el primer nivel se encuentra el área de recepción, salón de eventos, lobbie, 02 habitaciones, piscina, restaurante, además de ello también se encuentran 02 servicios higiénicos para damas y varones.
- Segundo Nivel: En el segundo nivel encontramos 15 habitaciones de las cuales 1 es SUITE y auditorio.
- Tercer Nivel: En el tercer nivel encontramos 19 habitaciones.
- Cuarto Nivel: En el cuarto nivel encontramos 19 habitaciones.
- Quinto Nivel: En el quinto nivel encontramos 01 auditorio, el área de lavandería y el área de logística.

## h. Funciones de todos los puestos de trabajo.

**Secretaria**

- Apoya a la Gerencia a que se desarrollen los planes y programas aprobados y se obtengan los resultados previstos, sobre la base de una organización y

administración coherente.

- Vigila bajo la dirección de la Gerencia, que todo acto o actividad que se realice se encuentre dentro del marco legal vigente de la Empresa.
- Imprime todos los días reporte diario de saldos bancarios del Hotel.
- Ingresa en cuadro de control (hoja Excel) a diario los montos generados en las
- Mantener actualizado y reportar a Gerencia en cuadro de Control (hoja Excel) los Créditos por Cobrar (de clientes o del personal) que se hayan generado durante el día, así como también verifica vía Internet las cancelaciones, pagos a cuenta o de reservaciones realizadas directamente al banco. – Confeccionando la Planilla correspondiente en el caso de que el pago haya sido directamente al Banco.

### **Recepcionista**

- Brinda a los clientes de manera eficiente y clara información sobre las bondades y limitaciones de los servicios que ofrece el Hotel, así como les indica a los clientes de algunas normas de conducta que deben de adoptar durante su estancia.
- Ingresar de manera presentable y con minutos de anticipación a su turno de labores, para realizar el cambio sin contratiempos.
- Limpiar y ordenar correctamente todo el mobiliario y material de trabajo de recepción al ingresar y al terminar su turno.
- Revisar lista de pasajeros alojados y confirmar su permanencia en el sistema mecanizado.
- El segundo turno del día deberá coordinar a primera hora con la supervisora la cantidad de habitaciones vacías que necesitan mantenimiento.
- Debe de recibir y registrar únicamente a los pasajeros que presenten su documentación físicamente actualizada (pasaportes – DNI) caso contrario abstenerse de ingresarlos.
- Invitar al pasajero a que vea la habitación y este seguro de tomarla antes de registrarse para evitar devoluciones y anulaciones de comprobantes.
- Realizar el Cobro por adelantado por alojamiento a todos los nuevos pasajeros que registren su ingreso durante su turno.

- Registra en controles manuales y mecanizados a los pasajeros que recién ingresan. (Ficha de pasajero – hoja de registro de pasajeros etc.)
- Recibe y entrega encargos físicos y verbales del pasajero que lo soliciten, así como del personal del Hotel
- Registrar en pizarra y en sistema de manera oportuna a la administración y supervisión aquellas reservaciones de Auditorios para la realización de eventos.
- Se encarga de Cobrar y custodiar el dinero en efectivo, así como también gestiona la cobranza con tarjeta de Crédito a los pasajeros.
- Al finalizar su turno, deberá registrar el resumen de ingresos en el cuaderno.
- Coordina con todos los pasajeros la hora en que se retiran de su habitación y el tipo de comprobante que requiere.
- Coordina con el personal cuartelero el apoyo necesario para transportar las pertenencias de los pasajeros que lo solicitan.
- Coordina con el personal cuartelero las habitaciones que han sido habilitadas por limpieza para poder ofrecerlas.
- Mantener el buen control en los casilleros de llaves de aquellas comandas pendientes de cobro, para gestionar de manera oportuna la cobranza, antes que se retire el cliente.

### **Supervisor**

- Supervisa e informa a la Administración el oportuno y correcto ingreso del Personal al Centro de Labores.
- Coordina y supervisa con el personal de Recepción y personal de Limpieza el aseo de las habitaciones que se encuentren desocupadas.
- De la misma manera coordina dirige y supervisa con el personal de limpieza, el aseo y buena presentación de todas las áreas.
- Informa a la Administración acerca de los inconvenientes que se presenten en el desarrollo normal de labores.
- Informa y coordina la reposición de stock de materiales de limpieza y otros productos de necesidad, realizando compras autorizadas y su distribución conveniente de útiles al personal.
- Coordina con la Administración los posibles cambios de horarios de trabajo del personal.

- Registra en sistema las compras realizadas.

**Lavandería.**

- Presentarse puntualmente al centro de labores y firmar su asistencia.
- Solicitar de manera oportuna a la supervisión y/o administración aquellos útiles de limpieza que necesitan para realizar sus tareas (lejía, detergente, blanqueadores, perfumadores de ropa etc.)
- Mantener toda la ropa de cama limpia y ordenada.
- Mantener Limpio todo el ambiente de lavandería y el baño del personal.
- Recibe de Recepción los pedidos para lavado y planchado de ropa de los clientes
- Comunica a la Supervisión o administración de aquella ropa de cama o prenda que se haya deteriorado para que se realice su reposición.

**Técnico De Mantenimiento.**

- Presentarse puntualmente al centro de labores y firmar su asistencia.
- Solicitar de manera oportuna a la supervisión y/o administración aquellos útiles de limpieza que necesitan para realizar sus tareas (lejía, detergente, ácido muriático, perfumadores de ambiente etc.)
- Aplicar buen mantenimiento a todas las habitaciones del Hotel dejándola en óptimas condiciones de alquiler.
- Aplicar buen mantenimiento de conservación y limpieza a los pisos en todos los ambientes del Hotel.
- Reportar a la Supervisión y/o Administración de aquellas habitaciones que tienen averías o problemas en sus instalaciones.
- Atender amablemente los requerimientos del servicio que le solicitan los clientes.
- Otras actividades propias del cargo que la Gerencia les indique.

**Cuartelero.**

- Presentarse puntualmente al centro de labores y firmar su asistencia.
- Solicitar de manera oportuna a la supervisión y/o administración aquellos útiles de limpieza que necesitan para realizar sus tareas (lejía, detergente, ácido muriático, perfumadores de ambiente etc.)

- Aplicar buen mantenimiento a todas las habitaciones del Hotel dejándola en óptimas condiciones de alquiler.
- Aplicar buen mantenimiento de conservación y limpieza a los pisos en todos los ambientes del Hotel.
- Atender amablemente los requerimientos del servicio que le solicitan los clientes.
- Otras actividades propias del cargo que la Gerencia les indique.

i. Servicios que ofrece el Hotel Centenario

- Recepción 24 horas
- Restaurante
- Servicio de lavandería (costo adicional).
- Salón de eventos (costo adicional).
- Bazar (costo adicional)
- WI-FI y Televisión por cable
- Agua caliente
- Aire acondicionado
- Caja fuerte
- Frigo bar (suite)
- Cochera

## **2.5 Formulación de hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

El clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecido en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) El liderazgo organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.
- b) La integración organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho,2018.
- c) La motivación organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho,2018.

## 2.6 Operacionalización de las variables

*Tabla 1. Operacionalización de las Variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>
<b>VARIABLE X</b>  <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Liderazgo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para mejorar conflictos</li> <li>- Desarrollo de su personal</li> </ul>
	Integración Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación asertiva y oportuna</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>
	Motivación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compensación</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Satisfacción Laboral</li> </ul>
<b>VARIABLE Y</b>  <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia y estado de las instalaciones</li> <li>- Presentación del personal</li> </ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garantiza lo prometido</li> <li>- Compromiso del personal</li> <li>- Interés en resolver problemas</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad del personal</li> <li>- Comprende las necesidades del cliente</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación con el cliente</li> <li>- Servicio rápido</li> </ul>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmiten confianza al cliente.</li> <li>- El personal y las instalaciones transmiten confianza</li> </ul>

Fuente: Adaptado de (Parasuraman, Zeithaml & Berry, modelo SERVQUAL.)

## CAPITULO III

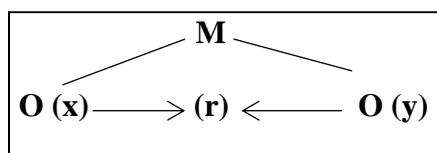
### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño metodológico:

El diseño de la presente investigación es No Experimental, porque implica la observación del hecho en su condición actual y su estado natural, sin ser intervenido por el del investigador. No existe manipulación de la variable dependiente, sólo se describe y se analiza la incidencia e interrelación de las variables en un momento dado.

Así mismo es Transversal (o transeccional), porque la recolección de los datos se realizará en un solo momento haciendo un corte en el tiempo y se evaluará en base a ello la investigación, sin evaluar la evolución futura del problema que pueda tener la relación entre las variables las cuales se está estudiando. (Sampieri, 2010)

El esquema de diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra de clientes del Hotel Centenario

Ox; Medición de la variable Clima organizacional entre los trabajadores.

Oy: Medición de la variable calidad de servicios ofrecidos en el hotel centenario

r: Posible relación entre ambas variables.

#### 3.1.1 Tipo

La investigación por su naturaleza corresponde a una Investigación de tipo básica o teórica, porque tiene como finalidad ampliar los conocimientos ya existentes respecto al clima organizacional y calidad de servicios de los trabajadores del Hotel Centenario.

### 3.1.2 Nivel de la investigación

El presente estudio es de nivel correlacional pues se medirá el grado de relación entre el nivel de clima organizacional y calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario.

### 3.1.3 Enfoque

Debido a las características de las variables, esta investigación se basa en un enfoque cuantitativo, porque la investigación se fundamenta en el análisis de los datos y la prueba de hipótesis en base a la estadística descriptiva e inferencial.

## 3.2 Población y muestra.

### 3.2.1 Población.

Carrasco (2009) menciona que la población es el conjunto de todos los elementos (unidad de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

La población de la presente investigación de ambas variables independiente y dependiente están conformadas por los clientes del Hotel Centenario Huacho.

### 3.2.2 Muestra

Carrasco (2009) afirma que la muestra es una parte o un fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

Se aplicará una muestra probabilística de población finita para hallar la muestra necesaria se tomará un promedio de clientes de los últimos 5 meses obteniendo 271 clientes del mes de junio al mes de septiembre:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Donde:

$n_0$  = Tamaño de muestra sin ajustar

N = Tamaño de la población en estudio

E = Error de muestreo: Representa el nivel de precisión para que los resultados sean generalizados a toda la población. Asumiremos 5%.

Z = Nivel de confianza: Representa el límite de confianza necesario para generalizar los resultados obtenidos a nivel de la muestra, a toda la población. Al 95%, se considera  $Z=1,96$ .

p = Proporción esperada de docentes que manifiestan un liderazgo compartido.  
(Asumiremos  $p = 0,5$ . no se conoce el porcentaje)

q = Proporción esperada de docentes que no manifiestan un liderazgo compartido  
(Asumiremos  $q = 0,5$ )

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 271}{0,05^2 (271 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 122$$

$$Z^2 = 3.84 \quad P = 0.5 \quad Q = 0.5 \quad N = 271 \quad e^2 = 0.0025$$

La muestra estará conformada por 122 clientes del hotel Centenario Huacho los cuales serán encuestados.

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnicas

Según Carrasco (2009) la encuesta “es una técnica de investigación social para la indagación exploración y recolección de los diferentes datos, mediante preguntas correctamente formuladas directas o indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis”. (p.314)

El proceso de recopilación de los datos se realizará haciendo uso de la siguiente técnica:

-La Encuesta.

### 3.3.2 Descripción de los Instrumentos

El instrumento que corresponde a la técnica de la encuesta y que se utilizará en la presente investigación es el cuestionario:

Carrasco (2009) “los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo”. (p. 318)

El instrumento que se utilizará en la presente investigación es: Cuestionario aplicado a los clientes, para medir el clima organización que perciben en la organización y la calidad de servicios ofrecidos, este instrumento es elaborado por el autor y para las dos variables:

- Clima organizacional con 03 dimensiones: Consta de siete indicadores; distribuidos en 13 ítems.
- Calidad de servicios con 05 dimensiones: Consta de diez indicadores; distribuidos en 15 ítems.

Cada uno de estos ítems miden el clima organizacional y la calidad de servicios ofrecidos por los trabajadores del hotel centenario. La escala de valoración es del uno al cinco.

Nunca (1)

Casi Nunca (2)

A veces (3)

Casi Siempre (4)

Siempre (5)

### 3.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos

Para la validez y confiabilidad de datos se utilizará una matriz tripartita teniendo en cuenta el universo, población y muestra.

a. Validez del instrumento

Según la definición dada por Hernández et. Al. (2010) “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 201).

Para determinar la validez del instrumento, este se sometió a la evaluación de un panel de tres expertos, antes de su aplicación para verificar si el contenido del instrumento, se ajusta al estudio planteado.

La validez de contenido del instrumento (cuestionario) fue evaluado mediante el juicio de tres expertos con experiencia en el tema, a quienes se les proporcionó: La matriz de consistencia, el cuadro de operacionalización de las dos variables, el cuestionario y la hoja de informe del juicio de expertos.

Los expertos proporcionaron las siguientes calificaciones:

## VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

*Tabla 2. Valores de los Niveles de Validez*

<b>CRITERIOS</b>	<b>JUECES</b>			<b>TOTAL</b>
	J1	J2	J3	
Claridad	5	3	5	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	3	5	5	13
Organización	4	4	5	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	4	5	13
Aplicación	5	4	5	14
<b>TOTAL DE OPINION</b>	<b>46</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>139</b>

Total, Máximo= (N° criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{139}{10 \times 3 \times 5} = \frac{139}{150} = 0.926 = 93.0\%$$

De acuerdo a la tabla anterior, la validez del instrumento otorgada por los jueces expertos tiene un porcentaje igual al 93,0 %, el cual significa que el instrumento tiene una excelente validez, según la escala de la siguiente tabla.

**Tabla 3. Niveles de Validación**

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
0,00 – 0,53	Validez Nula
0,54 – 0,64	Validez Baja
0,65 – 0,69	Valido
0,70 – 0,80	Muy valido
0,81 – 0,94	Excelente Validez
0,95 – 1,00	Vvalidez perfecta

Nota: Tomado de

Ruiz Bolívar, 2002.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Una vez ya recolectados los datos mediante el instrumento, estos serán registrados, Se hará un respectivo análisis de todos los datos con el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 23, para organizar, y poder presentar los datos e información recabada de los clientes del Hotel Centenario. Así como el uso del Excel 2013 para la elaboración de tablas y gráficos estadísticos.

### 3.5 Confiabilidad del instrumento

Para nuestra confiabilidad utilizamos el Alfa de Crombach.

El método de consistencia interna se encuentra basado en el alfa de Cronbach el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems los cuales tienen como función medir el mismo constructo o dimensión teórica. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que las preguntas (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la

consistencia interna de las preguntas analizadas. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $< 0.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $< 0.5$  es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.23 una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual nos indico el nivel de confianza del instrumento.

**Tabla 4. Estadístico de Fiabilidad**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,921	28

Nota: En base a los resultados de la prueba piloto

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es bueno porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.921.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis Descriptivo

##### A. Resultados de la variable Clima Organizacional

Tabla 5. *Frecuencia del Clima Organizacional*

Clima Organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	12,3	12,3	12,3
	Bueno	69	56,6	56,6	68,9
	Excelente	38	31,1	31,1	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 5: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre el clima organizacional percibido.

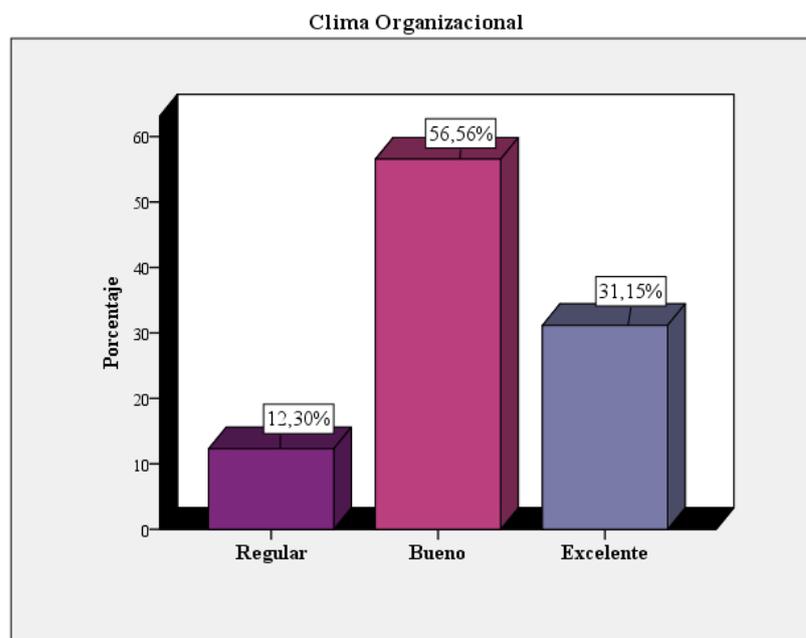


Figura 2. Frecuencia del Clima Organizacional

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 56.56% de los clientes perciben un clima organizacional de un nivel bueno entre los trabajadores.

Además, el 31.15% de los 122 clientes perciben un clima organizacional de un nivel excelente ya que perciben un liderazgo e integración de los trabajadores muy bueno y el 12,30% de los encuestados perciben un nivel regular de clima organizacional.

Tabla 6.

*Frecuencia de la Calidad de Servicios*

<b>Calidad de Servicio</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	9,0	9,0	9,0
	Bueno	62	50,8	50,8	59,8
	Excelente	49	40,2	40,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 6: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la calidad de servicios percibida.

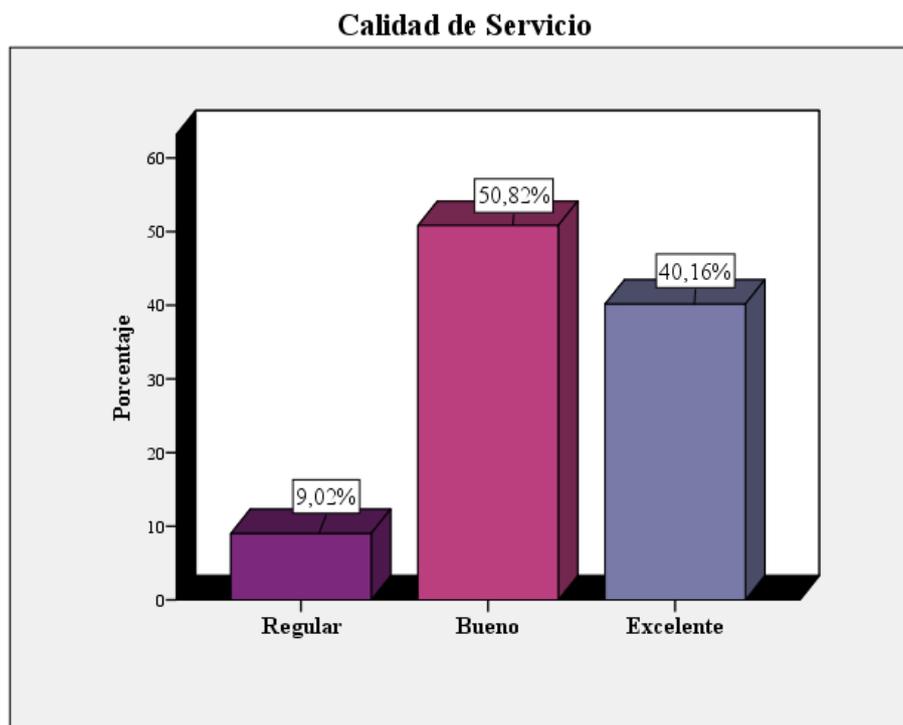


Figura 3. Frecuencia de la Calidad de Servicio

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 50.82% de los clientes perciben una calidad de servicio de un nivel bueno de parte de los trabajadores.

Además, el 40.16% de los 122 clientes perciben una calidad de servicio de un nivel excelente y el 9,02% de los encuestados perciben un nivel regular de calidad de servicio.

Tabla 7.

*Frecuencia del Liderazgo Organizacional*

<b>Liderazgo Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	9,8	9,8	9,8
	Bueno	69	56,6	56,6	66,4
	Excelente	41	33,6	33,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 7: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre el Liderazgo Organizacional percibido.

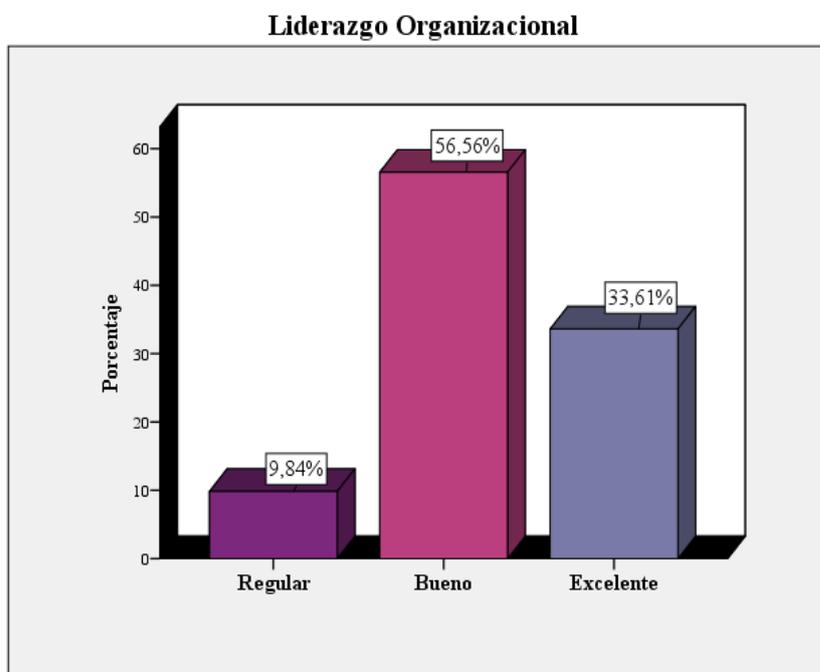


Figura 4. *Frecuencia del Liderazgo Organizacional*

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 56.56% de los clientes perciben un liderazgo organizacional de un nivel bueno.

Además, el 33.61% de los 122 clientes perciben un liderazgo organizacional de un nivel excelente debido a que los trabajadores resuelven sus problemas inmediatamente y el 9,84% de los encuestados perciben un nivel regular de liderazgo organizacional.

Tabla 8  
*Frecuencia de la Integración Organizacional*

<b>Integración Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	15	12,3	12,3	12,3
	Bueno	71	58,2	58,2	70,5
	Excelente	36	29,5	29,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 8: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Integración Organizacional percibida.

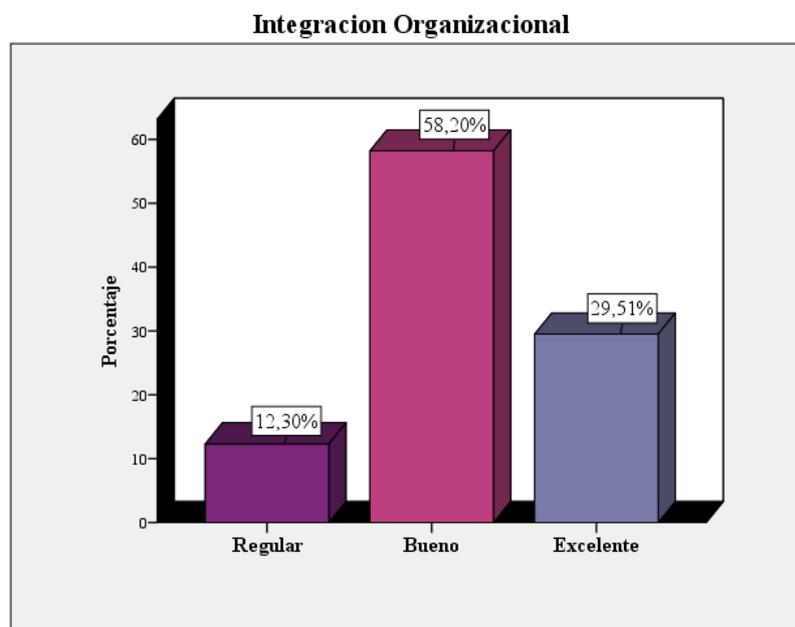


Figura 5. Frecuencia de la Integración Organizacional

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 58.20% de los clientes perciben una integración organizacional de un nivel bueno de parte de los trabajadores.

Además, el 29.51% de los 122 clientes perciben una calidad de servicio de un nivel excelente debido a que los trabajadores demuestran tener una buena comunicación entre ellos y el 12,30% de los encuestados perciben un nivel regular de integración organizacional.

Tabla 9.

*Frecuencia de la Motivación Organizacional*

<b>Motivacion Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	3	2,5	2,5	2,5
	Bueno	34	27,9	27,9	30,3
	Excelente	85	69,7	69,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 8: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Motivación Organizacional percibida.

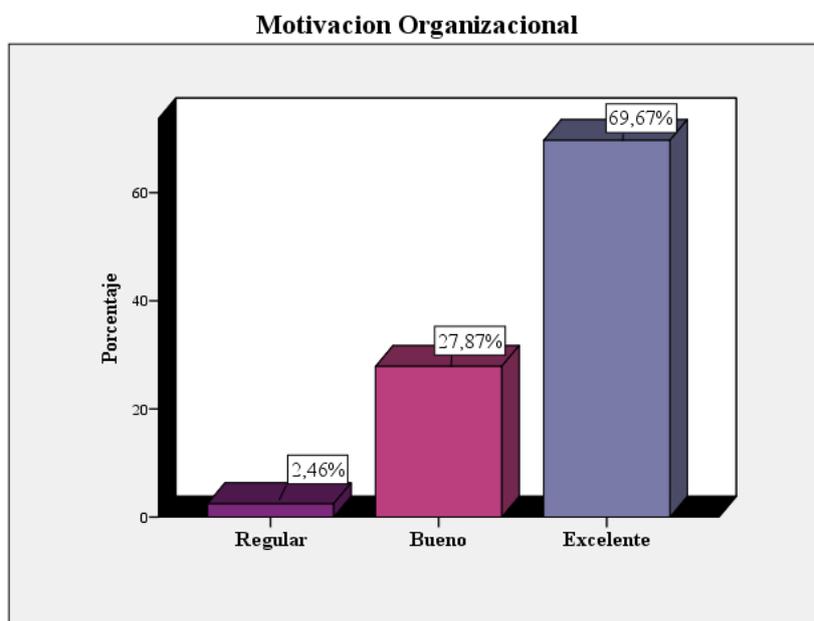


Figura 6. Frecuencia de la Motivación Organizacional

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 27.87% de los clientes perciben una motivación organizacional de un nivel bueno de parte de los trabajadores.

Además, el 69.67% de los 122 clientes perciben una motivación organizacional de un nivel excelente debido a que los trabajadores realizan su labor con entusiasmo y unión entre ellos y el 2,46% de los encuestados perciben un nivel regular de motivación organizacional.

## B. Descripción de los Resultados de la Variable Calidad de servicios

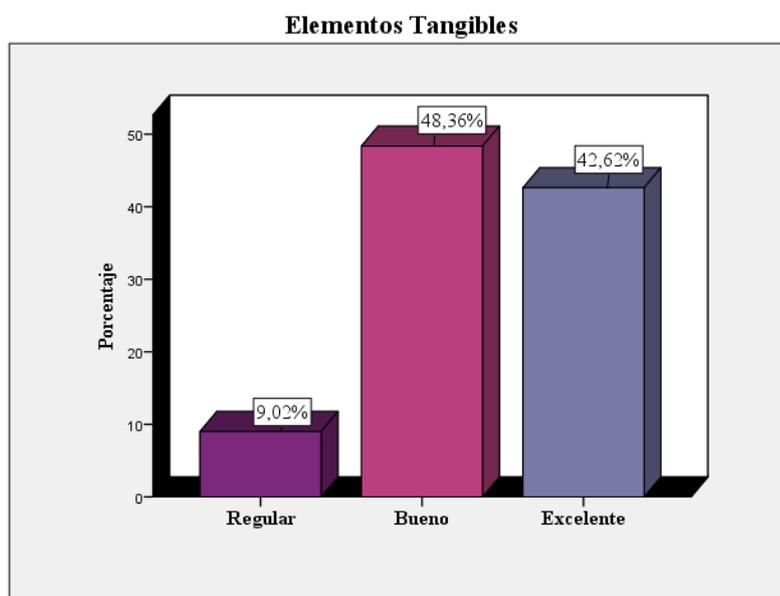
Tabla 10

*Frecuencia de Elementos Tangibles*

		<b>Elementos Tangibles</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	9,0	9,0	9,0
	Bueno	59	48,4	48,4	57,4
	Excelente	52	42,6	42,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 10: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre los Elementos Tangibles ofrecidos.



*Figura 7. Frecuencia de los Elementos Tangibles*

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 48.36% de los clientes opinan que el hotel ofrece elementos tangibles de un nivel bueno.

Además, el 42.62% de los 122 opinan que el hotel ofrece elementos tangibles de nivel excelente debido a que el hotel cuenta con instalaciones y servicios necesarios para su comodidad y el 9,02% de los encuestados opinan que el hotel ofrece elementos tangibles de nivel regular.

Tabla 11  
*Frecuencia de Fiabilidad*

		<b>Fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	15,6	15,6	15,6
	Bueno	72	59,0	59,0	74,6
	Excelente	31	25,4	25,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 11: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Fiabilidad ofrecida.

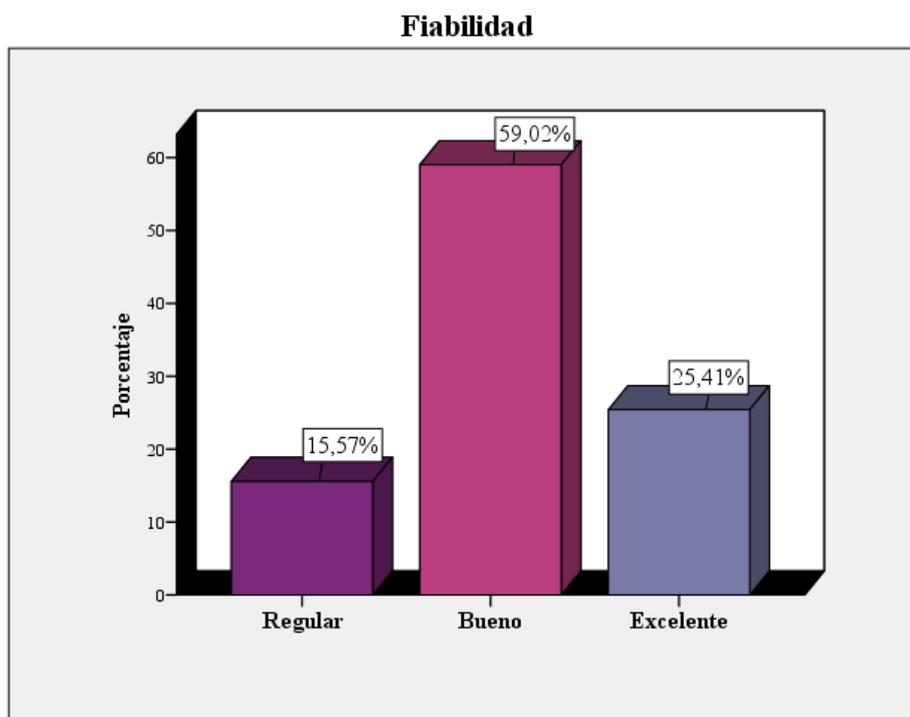


Figura 8. Frecuencia de Fiabilidad

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 59.02% de los clientes opinan que los trabajadores demuestran una fiabilidad de un nivel bueno.

Además, el 25.41% de los 122 opinan que los trabajadores demuestran una fiabilidad de un nivel excelente debido a que los trabajadores expresan compromiso en resolver algún problema y el 15,57% de los encuestados opinan que los trabajadores demuestran una fiabilidad de nivel regular.

Tabla 12  
*Frecuencia de Empatía*

		<b>Empatía</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	30	24,6	24,6	24,6
	Bueno	61	50,0	50,0	74,6
	Excelente	31	25,4	25,4	100,0
Total		122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración Propia

TABLA 12: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Empatía ofrecida.

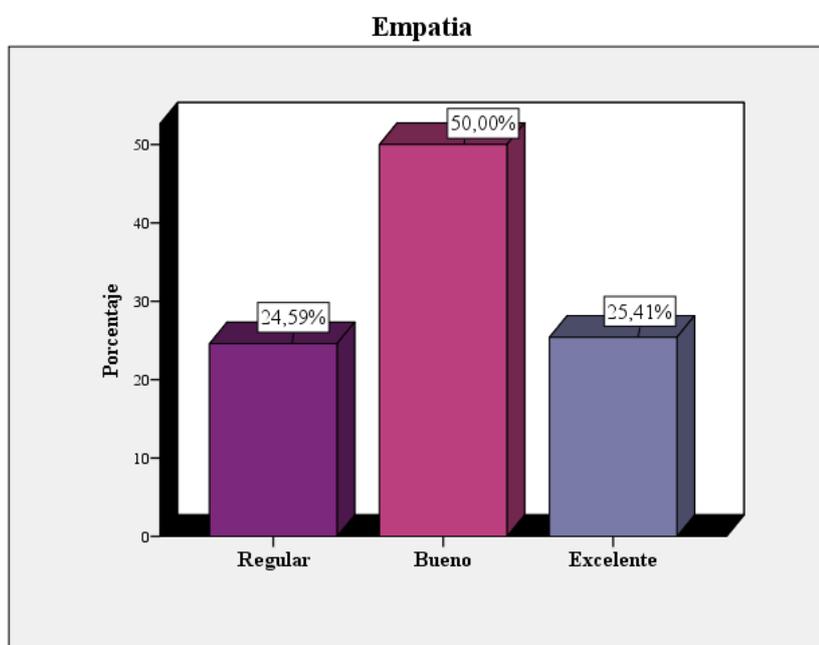


Figura 9 .*Frecuencia de Empatía*

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 50.00% de los clientes opinan que los trabajadores demuestran una empatía de un nivel bueno.

Además, el 25.41% de los 122 opinan que los trabajadores demuestran una empatía de un nivel excelente debido a que los trabajadores siempre están atentos a sus necesidades y el 24,59% de los encuestados opinan que los trabajadores demuestran una empatía de nivel regular.

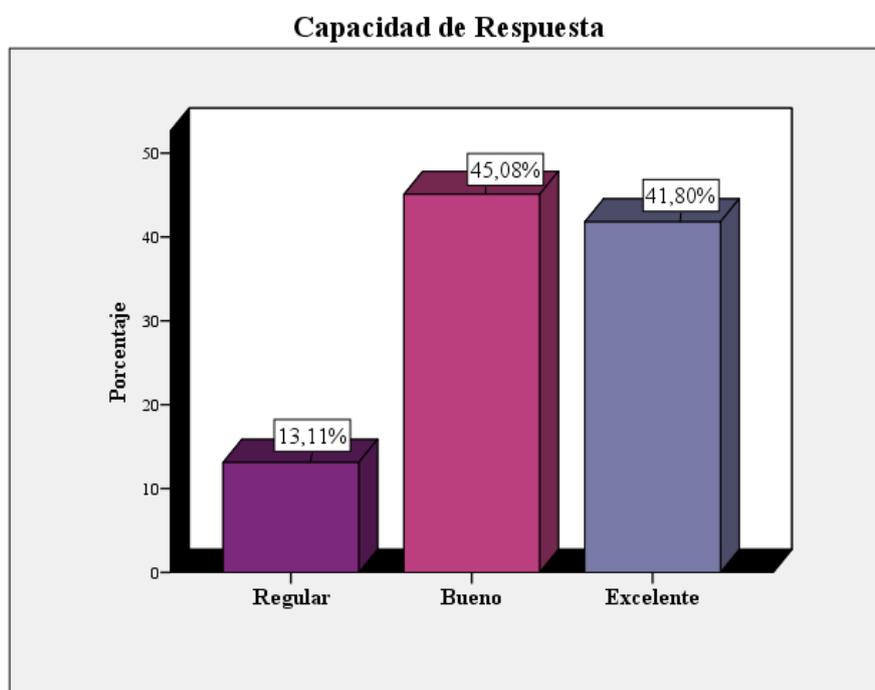
*Tabla 13*

*Frecuencia de Capacidad de Respuesta*

<b>Capacidad de Respuesta</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	13,1	13,1	13,1
	Bueno	55	45,1	45,1	58,2
	Excelente	51	41,8	41,8	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 13: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Capacidad de Respuesta ofrecida.



*Figura 10. Frecuencia de la Capacidad de Respuesta*

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 45.08% de los clientes opinan que los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta de un nivel bueno.

Además, el 41.80% de los 122 opinan que los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta de un nivel excelente debido a que los trabajadores están disponibles atenderlos y ayudarlos.

siempre están atentos a sus necesidades y el 13,11% de los encuestados opinan que los trabajadores demuestran una capacidad de respuesta de nivel regular.

Tabla 14  
*Frecuencia de Seguridad*

<b>Seguridad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	19	15,6	15,6	15,6
	Bueno	62	50,8	50,8	66,4
	Excelente	41	33,6	33,6	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

TABLA 14: Respuesta de los clientes del Hotel Centenario 2018, sobre la Seguridad ofrecida.

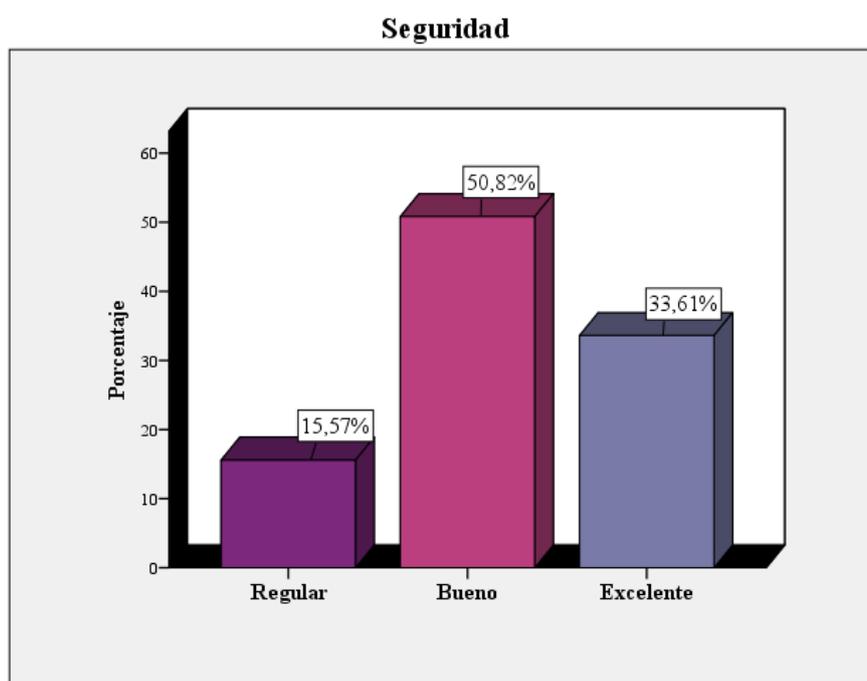


Figura 11 .Frecuencia de Seguridad

Se realizó una encuesta a 122 clientes del hotel Centenario de los cuales el 50.82% de los clientes opinan que los trabajadores demuestran una seguridad de un nivel bueno.

Además, el 33.61% de los 122 opinan que los trabajadores demuestran una seguridad de un nivel excelente debido a que los trabajadores transmiten integridad.

siempre están atentos a sus necesidades y el 15,57% de los encuestados opinan que los trabajadores demuestran una seguridad de nivel regular.

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

La tabla 14 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov - Smirnov (K-S). Se observa que las variables y no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

Tabla 15

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,086	122	,028	,981	122	,077
Calidad de Servicio	,097	122	,007	,958	122	,001
Liderazgo Organizacional	,107	122	,002	,975	122	,024
Integración Organizacional	,082	122	,042	,977	122	,035
Motivación Organizacional	,156	122	,000	,871	122	,000
Elementos Tangibles	,125	122	,000	,945	122	,000
Fiabilidad	,159	122	,000	,946	122	,000
Empatía	,225	122	,000	,926	122	,000
Capacidad de Respuesta	,152	122	,000	,948	122	,000
Seguridad	,156	122	,000	,955	122	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** El clima Organizacional no Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.

**H<sub>1</sub>:** El clima Organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios

ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.

### Demostración de la Hipótesis:

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v23:**

Tabla 16

*Correlacion del Clima Organizacional y Calidad de Servicio*

		Correlaciones		
			Clima Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

### INTERPRETACIÓN:

Como se observa en tabla 12 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el clima organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.726, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

#### 4.2.2 Contrastación de las hipótesis específicas

##### Contrastación de la primera hipótesis específica

**H<sub>0</sub>:** El liderazgo organizacional no influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.

**H<sub>1</sub>:** El liderazgo organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.

**Demostración de la Hipótesis:**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS v23:**

Tabla 17

*Correlacion de Calidad de Servicios y Liderazgo Organizacional*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad de Servicio	Liderazgo Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Liderazgo Organizacional	Coeficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el liderazgo organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho. Además, la correlación de spearman es 0.669, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

**Contrastación de la Segunda Hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La Integración Organizacional no Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018.

**H<sub>1</sub>:** La Integración Organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios

ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018.

### **Demostración de la Hipótesis:**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta  $H_1$ .

**Aplicamos SPSS v23:**

Tabla 18

*Correlacion de Calidad de Servicios y la Integración Organizacional*

			<b>Correlaciones</b>	
			Calidad de Servicio	Integracion Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Integracion Organizacional	Coeficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 14 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La integración organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho,2018. Además, la correlación de Spearman es 0.609, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

### **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

**H<sub>0</sub>:** La Motivación Organizacional no Influye significativamente en la calidad de servicio ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018.

**H<sub>1</sub>:** La Motivación Organizacional Influye significativamente en la calidad de servicio ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018

### **Demostración de la Hipótesis:**

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica ( $p$ ) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la  $H_0$ .

Si el valor de  $p < 0.05$  se acepta  $H_1$ .

**Aplicamos SPSS v23:**

Tabla 19

*Correlación de Calidad de Servicios y Motivación Organizacional*

<b>Correlaciones</b>			Calidad de Servicio	Motivacion Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	122	122
	Motivacion Organizacional	Coeficiente de correlación	,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	122	122

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 15 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La Motivación organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.550, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusiones

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de compatibilidad o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

- Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que el clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de Huacho, 2018. Este resultado guarda compatibilidad con lo expresado por, Espinoza & Sarayasi Supo, (2017) en su Tesis Titulado: “Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa - 2017”, la cual arribó a las siguientes conclusiones: De los resultados obtenidos de la investigación podemos afirmar que el clima organizacional influye en la calidad de los servicios del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa al igual que nuestra investigación.
- Las dimensiones de la cultura organizacional respecto a la variable dependiente tienen direcciones similares que corresponde al valor de ,657 según la Rho de Spearman, es decir hay una buena correlación. Al analizar la significancia, vemos que es de 0,639 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta.
- Además, el clima organizacional influye en la confiabilidad del servicio en el Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa, ya que se establece un nivel de moderada correlación (0,543). Al analizar la significancia, vemos que es de 0,736 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente cierta.
- El clima organizacional influye en la capacidad de respuesta del Hotel Casa Andina Select de la ciudad de Arequipa, ya que se establece un nivel de moderada correlación (0,518). Al analizar la significancia, vemos que es de 0,604 (mayor a 0,05) lo que indica que la correlación establecida es muy probablemente, teniendo semejanza con nuestros resultados.

- En forma similar también con los aportes de Málaga, (2017), en su tesis de licenciamiento “Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre cusco 2016, llegó a las siguientes conclusiones:
- Una de las primeras conclusiones que surgen como resultado del análisis presentado en este trabajo, nos permite afirmar que se logró demostrar la correlación existente entre la calidad de servicios y el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, ya que cuando el desempeño laboral es adecuado, la calidad de servicios es percibida como buena; sin embargo cuando el desempeño laboral es regularmente adecuado, la calidad de servicios es regular.

Segundo, se demostró que la calidad de servicios en el Hotel Royal Inka Pisac durante el primer semestre del año 2016, para un 51.5 % de trabajadores fue percibida como regular.

Tercero, con referencia al desempeño laboral se ha demostrado que un 66.7% de trabajadores opina que es regularmente adecuado.

Así mismo Jara & Romero Flores , 2016 en su trabajo de investigación titulada “Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel Fundador, Arequipa – 2015, arribó a las siguientes conclusiones:

- Se concluye que la variable del clima organizacional está en un nivel regular, esto quiere decir que el ambiente interno de la organización no es el adecuado, los resultados nos indican que no hay supervisión constante al personal, las normas y reglas de la institución no son claras, no hay iniciativa para la solución de problemas, poca comunicación entre compañeros y la información no llega en el tiempo oportuno. Para la descripción de la percepción de la calidad de servicios se obtuvo un nivel alto en todas las dimensiones mostrando que los usuarios tienen una percepción buena de las instalaciones físicas, del personal que labora en el hotel y la seguridad que le proporciona.

A diferencia de nuestro trabajo el cual tiene como resultado que existe un clima organizacional bueno entre los trabajadores según la percepción de los clientes esto es debido a que los empleados trabajan en un ambiente agradable y por ende ofrecen una buena calidad de servicio.

## 5.2 Conclusiones:

De las pruebas realizadas concluyo:

- PRIMERA: Como observamos en tabla 16 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, de esta manera rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, El clima organizacional Influye significativamente en la Calidad de Servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.726, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.
- SEGUNDA: En la presente investigación se determinó que el Liderazgo Organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.669, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada. Como la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador) la podemos observar en la tabla 17.
- TERCERA: Como podemos observar en la tabla 14 la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La integración organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018. Además, la correlación de Spearman es 0.609, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y moderada.
- CUARTA: podemos concluir con relación a la tabla 15 que la significancia asintótica 0,001 es menor que el nivel de significación 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, La motivación organizacional Influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho 2018. Además, la correlación de Pearson es 0.550, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es moderada y directa.

### 5.3 Recomendaciones:

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo a la Gerencia del hotel Centenario de la ciudad de Huacho.

- Podemos observar que en la variable independiente tiene una influencia sobre la variable dependiente, el clima organizacional está en un nivel bueno a través de la percepción de los clientes, de igual forma se recomienda a la gerencia del hotel Centenario realizar una medición anual sobre el clima organizacional para así elaborar estrategias para mantener o mejorar el ambiente interno de trabajo, las relaciones interpersonales y una buena comunicación asertiva entre sus trabajadores.
- Se recomienda la gerencia del hotel Centenario de seguir realizando actividades las cuales motivan a sus trabajadores, una de ellas podría ser salidas deportivas, reuniones de interacción, así como también seguir dando incentivos y bonificaciones, reconociendo su buena labor y logro de todos sus objetivos propuestos, de tal manera que se siga un compromiso transparente con la empresa realizando un trabajo en equipo, el compañerismo y seguir brindando una excelente imagen a los clientes.
- En relación a los elementos tangibles del hotel Centenario se encuentran en un nivel bueno, pero para dar una excelente calidad de servicio tenemos que tener en cuenta que los elementos tangibles deben estar a un nivel excelente para comodidad y fidelidad de nuestros clientes es por eso que se recomienda a la gerencia del hotel centenario invertir en infraestructura y rediseñar las habitaciones e instalaciones del hotel para una estadía placentera de sus clientes.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

- Badía. (2001). *Calidad, modelo ISO 9001 versión 2000*. Bilbao: Deusto.
- Boades, E. g. (2001). *caliudad de servicios en hoteles de sol y playa*. España: síntesis.
- Boloy, & Bermejo. (2018). Clima organizacional. Caso de estudio facultad de ciencias económicas y empresariales de la Universidad de Guantánamo. *Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado el 17 de setiembre de 2018, de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/clima-organizacional-cuba.html>
- Carrasco. (2009). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. LIMA: SAN MARCOS.
- Cervantes. (2016). *Evaluacion en la calidad de servicio y satisfaccion del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de abancay*. tesis para licenciamiento. Recuperado el 2018 de Octubre de 15, de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016\\_ADYFI\\_162\\_01\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/588/2016_ADYFI_162_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, & Arao, s. (2004). *Planeamiento Estratégico*. Rio de Janeiro: elsevier.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de talento humano* (tercera edicion ed.). mexico: MCGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (quinta ed.). colombia: Mc Graw Hill.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. México: CECOSA.
- Duque Oliva, E. (enero de 2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus medición*. Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/html/818/81802505/>
- Espinoza, L., & Sarayasi Supo. (2017). *Influencia del clima organizacional en la calidad del servicio en el área de recepción del hotel Casa Andina Select de la ciudad de*

- Arequipa*. tesis de Licenciamiento, Arequipa. Recuperado el 17 de octubre de 2018, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5377/ADliesem.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jara, P., & Romero Flores . (2016). *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el hotel Fundador, Arequipa*. tesis de Licenciamiento, Arequipa. Recuperado el 19 de Octubre de 2018, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3671/Thpujajs.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juran, & Gryna. (1993). *Manual de control de la calidad*. Madrid: McGraw-Hill.
- Losa, N. F. (2010). *Integración laboral: Estrategias organizacionales y Enfoque de contenidos*. Tesis de Licenciamiento. Recuperado el 15 de SETIEMBRE de 2018, de [Dialnet-IntegracionLaboral-2483096%20\(4\).pdf](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/3671/Thpujajs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Málaga, R. (2017). *Calidad de servicios y desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Royal Inka Pisac – I semestre cusco, 2017*. tesis de licenciamiento, Cusco. Recuperado el 21 de octubre de 2018, de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1234/3/Gabriela_Tesis_bachiller_2017.pdf)
- Münch. (1998). *Más allá de la excelencia y de la calidad total* (SEGUNDA ed.). México D.F: Trillas.
- Noboa. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay: Universidad de la República de Uruguay.
- Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Recuperado el 18 de setiembre de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Ortíz, M. (2015). *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz río hondo del departamento de Zacapa*. tesis de Licenciamiento, zapaca. Recuperado el 19 de octubre de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>
- Parasuraman, valarie, Zeithaml , & Berry. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del

- servicio y sus implicaciones para la investigación futura. *Diario de Marketing*. Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de <https://www.jstor.org/stable/1251430>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfaccion del cliente de la asociacion Share, sede Huehuetenango*. Tesis de Licenciamiento, HUEHUETENANGO. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodologia de la investigacion* (quinta ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Serra, D. J. (2008). *Psicologia de la Motivacion*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Silva, A. N. (2011). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay.
- Tecoloco. (24 de junio de 2013). Clima organizacional, ¿qué tan importante es? *Tecoloco.com*. Obtenido de <http://www.tecoloco.com/blog/clima-organizacional-191%3Bque-tan-importante-es-.aspx>
- Torres, B. M. (2009). *Habilidades Directivas* (Segunda Edicion ed.). México D.F.: Mc Graw Hill/ interamericana.
- william, D. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.

## ANEXO

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Demostrar la influencia del clima organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El clima organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018</p>	<p><b>Variable I:</b> Clima organizacional</p> <p><b>Dimensión:</b> 1.1 Liderazgo Organizacional</p> <p><b>Indicadores:</b> 1.1.1 Capacidad para resolver conflictos 1.1.2 Desarrollo de su personal</p>	<p><b>1. Diseño de Investigación</b> No experimental</p> <p><b>2. Nivel de la investigación:</b> correlacional</p> <p><b>3. Tipo de investigación</b> Básica</p> <p><b>4. Población</b> 271 clientes</p> <p><b>5. Muestra</b> Se promedió los 5 últimos meses de ingreso de clientes según Mincetur obteniendo una población promedio de 122 personas, aplicando una muestra probabilística de población finita</p> <p><b>6. Técnicas de recolección de datos</b> La encuesta.</p> <p><b>7. Instrumentos de recolección de datos</b> Cuestionario</p> <p><b>8. Instrumento de procesamiento y análisis de datos</b> Software SPSS versión 22</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a) ¿De qué manera el liderazgo organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018?</p> <p>b) ¿De qué manera la integración organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Demostrar la influencia del liderazgo organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>a) El liderazgo organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p>	<p>1.2 Integración organizacional</p> <p><b>Indicadores:</b> 1.2.1 comunicación asertiva y oportuna 1.2.2 trabajo en equipo</p> <p><b>Dimensión:</b> 1.3 Motivación organizacional</p> <p><b>Indicadores:</b> 1.3.1 Compensación 1.3.2 reconocimiento 1.3.3 satisfacción laboral</p>	

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>c) ¿De qué manera la motivación organizacional influye en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>b) Demostrar la influencia de la integración organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p> <p>c) Demostrar la influencia de la motivación organizacional en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>b) La integración organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p> <p>c) La motivación organizacional influye significativamente en la calidad de servicios ofrecidos en el Hotel Centenario de la ciudad de Huacho, 2018.</p>	<p><b>Variable II:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensión:</b> 2.1 elementos tangibles</p> <p><b>Indicadores:</b> 2.1.1 apariencia y estado de las instalaciones 2.1.2 presentación del personal</p> <p><b>Dimensión:</b> 2.2 Fiabilidad</p> <p><b>Indicadores:</b> 2.2.1 Garantiza lo prometido 2.2.2 Interés en resolver problemas 2.2.3 Compromiso del personal</p> <p><b>Dimensión:</b> 2.3 Empatía:</p> <p><b>Indicadores:</b> 2.3.1 amabilidad del personal 2.3.2 comprende las necesidades del cliente</p> <p><b>Dimensión:</b> 2.4 Capacidad de respuesta:</p> <p><b>Indicadores:</b> 2.4.1 comunicación con el cliente 2.4.2 servicio rápido</p> <p>2.5 seguridad</p> <p><b>Indicadores:</b> 2.5.1 transmiten confianza al cliente. 2.5.2 el personal y las instalaciones transmiten confianza</p>	<p><b>Estadístico de prueba</b></p> <p><input type="checkbox"/> Spearman</p> <p><input type="checkbox"/> Coeficiente de correlación de Spearman</p>

## ANEXO N° 02

## Instrumentos de Evaluación

**ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO**

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto al clima organizacional y su relación con la calidad de servicio ofrecidos en el Hotel Centenario, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente los ítems y marque con un aspa (x) en cada recuadro según creas conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala valorativa:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

**I. DATOS DEL ENCUESTADO**

Género: Femenino ( ) Masculino ( )

Edad: (.....)

Clima organizacional					
<b>I. Liderazgo Organizacional (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>					<b>Calificación</b>
1.	Considera usted que cuando ha tenido algún problema en el hotel, el administrador ha sabido resolver su problema rápidamente dándole la razón a usted				
2.	Los trabajadores han sabido resolver algún problema eficientemente cuando el administrador no se encuentra en el hotel				
3.	Cree usted que los trabajadores están adecuadamente capacitados para el trabajo que realizan				
4.	Considera usted que el equipo de trabajadores resuelven las cosas por si mismos con iniciativa propia				
5.	Los trabajadores muestran confianza y una buena autoestima al desarrollar su trabajo potenciando su talento				
<b>II. Integración Organizacional (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)</b>					<b>Calificación</b>
6.	Demuestran los trabajadores tener una buena comunicación al momento de dejar algún encargo o solicitar algo en algún cambio de turno.				
7.	Considera usted que los trabajadores transmiten una comunicación respetuosa, honesta y oportuna				
8.	Cree usted que los trabajadores resuelven algún problema en equipo				
9.	En alguna oportunidad el administrador se ha hecho cargo de algún problema que haya tenido con algún trabajador del hotel				
10.	Considera oportuna el actuar del administrador frente algún problema que haya tenido usted				
<b>III. Motivación organizacional (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>					<b>Calificación</b>
11.	Cree usted que los trabajadores demuestran entusiasmo al realizar su labor				
12.	Percibe usted unión entre los trabajadores del hotel				
13.	Ha observado alguna vez alguna imagen que represente al trabajador del mes en el hotel				
<b>Calidad de servicio</b>					

<b>IV. Elementos tangibles (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
14. Considera que el Hotel Centenario cuenta con instalaciones modernas y atractivas					
15. Cree usted que las habitaciones cuentan con un servicios necesarios para su comodidad					
16. El hotel Centenario cuenta con todas las instalaciones, facilidades y servicios que necesita para disfrutar de su estadia					
17. Los trabajadores del hotel tienen una apariencia limpia y agradable					
<b>V. Fiabilidad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
18. Cree usted que si alguien en el hotel se compromete hacer algo por usted lo hará de inmediato					
19. Cuando necesita ayuda o algo en particular siente la confianza de acudir al personal del hotel para que se haga cargo de su asunto					
20. Cree usted que en cualquier momento y en todos los lugares del hotel recibe un servicio de calidad					
<b>VI. Empatía (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
21. Considera usted que los trabajadores del hotel siempre están atentos a sus necesidades					
22. Los trabajadores del hotel siempre están con una sonrisa en el rostro, se muestran atentos por servir a los clientes					
<b>VII.Capacidad de respuesta (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
23. EL personal del Hotel siempre está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.					
24. Si se le presenta algún problema o necesitara ayuda, cree usted que el personal del hotel le ayudara a resolverlo inmediatamente.					
25. Si solicita algo al personal del hotel, cree usted que se lo proporcionaran, y cumplirán con ello.					
<b>VIII. Seguridad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
26. Se siente seguro de dejar sus pertenencias en la habitación del hotel					
27. Confía en la integridad que transmiten los trabajadores del hotel					
28. Se siente tranquilo y seguro dentro del hotel					

## ANEXO N° 03

### Datos del SPSS versión 23.

Sin titulo2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	P2	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	P3	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	P4	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	P5	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	P6	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	P7	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8	P8	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	P9	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
10	P10	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
11	P11	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
12	P12	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13	P13	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
14	P14	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	P15	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	P16	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
17	P17	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
18	P18	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	P19	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
20	P20	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
21	P21	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
22	P22	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	P23	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
24	P24	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
25	P25	Númerico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

TESISISISISISISISISIS.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR
1	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	
2	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	
3	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	
4	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	
5	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	
6	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	4,00	
7	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	
8	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	
9	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	1,00	4,00	5,00	
10	3,00	2,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1,00	4,00	5,00	
11	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	4,00	4,00	
12	3,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	4,00	5,00	
13	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	
14	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	1,00	5,00	5,00	
15	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	4,00	4,00	
16	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	
17	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	1,00	4,00	5,00	
18	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	1,00	3,00	4,00	
19	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	3,00	1,00	3,00	5,00	
20	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	1,00	4,00	5,00	
21	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	1,00	5,00	4,00	
22	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	
23	3,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	1,00	4,00	4,00	

Vista de datos Vista de variables

## ANEXO N° 04

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TEMA: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS OFRECIDOS EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE HUACHO, 2018.”**

El presente instrumento fue puesto a consideración de tres jueces expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, según se detalla a continuación:

N°	JUECES EXPERTOS
1	Dra. Pichilingue Nuñez, Flor Victoria.
2	Dra. Garivay Torres Flor de Maria.
3	Dr. Otazú Montes, Oscar Carlos.

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
Claridad	5	3	5	13
Objetividad	5	5	4	14
Actualidad	3	5	5	13
Organización	4	4	5	13
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	5	4	14
Consistencia	5	5	5	15
Coherencia	5	5	5	15
Metodología	4	4	5	13
Aplicación	5	4	5	14

TOTAL DE OPINION	46	45	48	139
------------------	----	----	----	-----

**Total Máximo = (N° de criterios) x (N° de jueces) x (Puntaje máximo de Respuestas)**

<b>0,53 a menos</b>	<b>Validez Nula</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Validez Baja</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Válida</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy Válida</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente Validez</b>
<b>1,00</b>	<b>Validez Perfecta</b>

**Calculo del coeficiente de validez:**

$$validez = \frac{total\ de\ opinión}{total\ Máximo} = \frac{139}{10 \times 3 \times 5} = \frac{139}{150} = \mathbf{0.93 = 93\%}$$

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento es 93%, que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como excelente, por lo que se considera aplicable a la muestra.

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS  
OFRECIDOS EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE HUACHO, 2018

## JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

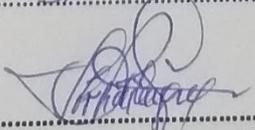
Noviembre del 2018

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Primitivo Núñez, Flor Victoria

DNI: 15587017

Especialidad de Juez Experto: ADMINISTRACIÓN

Grado del juez experto: Dra. en Administración



Firma del Juez Experto

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS  
OPRECIDOS EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE HUACHO 17018

## JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Buen

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible			X		
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Muchas gracias por su respuesta.

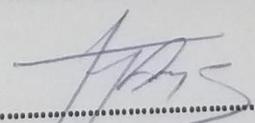
Noviembre del 2018

Apellidos y Nombres del Juez Experto: Dra. Priva y Torres Flor de María

DNI: 5587355

Especialidad de Juez Experto: Lic. en Administración

Grado del juez experto: Dra. en Administración

  
.....  
Firma del Juez Experto

## VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

## TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS  
OFRECIDOS EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE HUACHO, 2018

## JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Buen

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Muchas gracias por su respuesta.

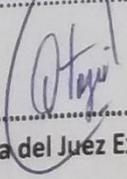
Noviembre del 2018

Apellidos y Nombres del Juez Experto: DTAZU MONTES, OSCAR CARLOS

DNI: 07260867

Especialidad de Juez Experto: LICENCIADO EN EDUCACIÓN

Grado del juez experto: Mg. EN INVESTIGACIÓN E DOCENCIA SUPERIOR

  
Firma del Juez Experto

## ANEXO N° 05

## ACTA DE SUSTENTACION



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Unidad de Grados y Títulos

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la ciudad de Huacho, a los días 15 de Abril del año dos mil diecinueve, siendo las 1.05 pm reunidos en la Sala de Conferencias de la Facultad de Ciencias Empresariales, los Miembros del Jurado Evaluador de la Tesis Profesional, designados según R.D. N° 1424-2018-FCE de fecha 06 de diciembre del 2018, integrado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	: Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN	DNI N°	<u>15612744</u>
SECRETARIO	: Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA	DNI N°	<u>15674516</u>
VOCAL	: Mg. DELMAN YOPLACK ZUMAETA	DNI N°	<u>18182674</u>
ASESOR	: Mg. POMPEYO MINAYA GUTIERREZ	DNI N°	<u>15580153</u>

La aspirante al TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, Bachiller: **MATURRANO CASTILLO LISBETH ALEJANDRA**, procedió a la exposición de la tesis titulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS OFRECIDOS EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE HUACHO, 2018." Luego de concluida la Sustentación de la Tesis en mención, se procedió a dar respuesta a las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluida la Sustentación de la Tesis, se procedió a la votación correspondiente, resultando el aspirante según detalle:

Condición Aprobado con nota Dieciocho  
Equivalente Excelente de acuerdo al Art.57° del Reglamento de Grados Académicos y Títulos Profesionales, aprobado con Resolución N°0813-2018-CU-UNJFSC, de fecha 08 de agosto del 2018.

Siendo las 2.05 pm del día 15 de Abril del año dos mil diecinueve, se dio por concluida la Sustentación, firmando los presentes el Libro de Actas de Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, folio N° 09



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

[Firma]  
Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN  
PRESIDENTE JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

[Firma]  
Dr. SANTIAGO ERNESTO RAMOS Y YOVERA  
SECRETARIO JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

[Firma]  
Mg. DELMAN YOPLACK ZUMAETA  
VOCAL JURADO EVALUADOR



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

[Firma]  
Mg. POMPEYO MINAYA GUTIERREZ  
ASESOR DE TESIS