

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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



**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN
LA GERENCIA DE AEROPUERTO DE LAN PERÚ,
LIMA 2013**

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

AUTORA:

NATHALY DE FATIMA BACA ACOSTA

ASESOR:

Econ .WILLIAN FLORES SOTELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

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

LIMA-PERÚ

2013

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, ganas y fortaleza, a mi madre que me apoyó en todo momento impulsándome siempre a que esta tarea fuese terminada.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

PRESENTACIÓN

La actividad turística, como alternativa real de mejoramiento en el país, ha evidenciado su crecimiento y extraordinaria importancia siendo una gran generadora de divisas en Perú, de tal forma que el incremento de visitantes se ha venido manifestando en los últimos años, promoviendo de dicha manera un producto turístico donde consideraría a dicho producto en su forma más restringida y concreta es decir compuesta solo por elementos de gasto (transporte, hotel y prestaciones accesorias) siendo el primer elemento indispensable para esta investigación, ya que lo que se requiere conocer es la relación que hay entre dos dimensiones basados en el recurso humano que laboral en una aerolínea, sabemos que como medio de transporte para poder realizar turismo figuran transporte terrestre, fluvial, marítimo, aéreo, entre otros tipo de transporte; siendo este último uno de los transportes usados en Perú y Lima, contando así con un aeropuerto internacional en la misma capital donde existen empresas líderes en dicho mercado siendo LAN Perú es una de las empresas líderes en distintos aspectos. Por ello dicha investigación tiene como base fundamental conocer la relación entre clima laboral y calidad de servicio en los trabajadores que la laboral en el área de gerencia de aeropuerto quienes son todos o que trabajan en el aeropuerto Jorge Chávez.

Dicha investigación está dividido en capítulos, empezando por el capítulo I, donde se plantea el problema de la investigación el cual involucra la realidad problemática, justificando el porqué del problema, basándose en antecedentes que se relacionen con la investigación, se plantearon objetivos un general y dos específicos, investigando así un marco teórico y amplio basado también en un marco conceptual. En el capítulo 2 se encuentra la metodología de la investigación, el tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población y la muestra, se pueden apreciar las variables y la hipótesis de la investigación. En el capítulo 3 se ven los resultados seguido del capítulo 4 donde se aprecia la discusión de los mismos, en el capítulo 5 las conclusiones, en el capítulo 6 las sugerencias, en el capítulo 7 las referencias bibliográficas y finalmente en el último capítulo los anexos.

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
PRESENTACIÓN	04
ÍNDICE	05
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
1. INTRODUCCIÓN	09
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	09
1.1.1 Realidad Problemática	09
1.1.2 Formulación del problema	10
1.1.3 Justificación	10
1.1.4 Antecedentes	11
1.1.5 Objetivos	14
1.1.5.1 General	14
1.1.5.2 Específicos	15
1.2 MARCO REFERENCIAL	15
1.2.1 Marco Teórico	15
1.2.2 Marco Conceptual	24
2. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1 Hipótesis	27
2.2 Variables	27
2.2.1 Definición conceptual	27
2.2.2 Definición operacional	28
2.3 Metodología	28

2.3.1 Tipos de estudio	28
2.3.2 Diseño	28
2.4 Población y muestra	28
2.5 Método de investigación	28
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
2.7 Métodos de análisis de datos	29
3. RESULTADOS	30
3.1 Descripción e interpretación	30
3.2 Análisis de relación de las variables	46
4. DISCUSIÓN	49
5. CONCLUSIONES	50
6. SUGERENCIAS	51
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
8. ANEXOS	54

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional que tiene por finalidad definir la relación que existe entre clima laboral y calidad de servicio en la gerencia de aeropuerto. Para lograr el objetivo se aplicó un cuestionario en todos los trabajadores que pertenecen a la gerencia de aeropuerto en la empresa LAN Perú, al momento de recolectar los datos se comprobó que factores caracterizan al clima laboral y se pudo ver una relación positiva con la calidad de servicio, esto demuestra que ambas variables están relacionadas basado en las estadísticas y todo lo que esto comprende para tener un buen soporte. Los resultados demostraron que si existe correlación entre ambas variables, el clima laboral y la calidad de servicio

ABSTRACT

This research is correlational which aims to define the relationship between work environment and service quality in airport management. To achieve the aim, a questionnaire to all workers belonging to airport management within LAN Perú, at the time of collecting the data was found to characterize the work environment factors and you could see a positive relationship with the quality of service, this shows that the two variables are related based on the statistics and all that it contains to be well supported. The results showed that if there is a correlation between the two variables, the working environment and quality of service.