



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA, TURISMO Y
GASTRONOMIA**

Carrera de Administración Hotelera

**CLIMA LABORAL Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN
TRABAJADORES DE HOTELES GREAT PLACE TO
WORK 2016 EN LIMA METROPOLITANA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración Hotelera**

AME FLORENCE INSIL GUEVARA

**Asesor:
Silvia Mateo Ramos**

**Lima – Perú
2017**

INDICE DE CONTENIDOS

1. Introducción	4
1.1 Problema de investigación	4
1.1.1 Planteamiento del problema.	4
1.1.2 Formulación del problema.	6
1.1.3 Justificación del problema.	6
1.2 Marco referencial	7
1.2.1 Antecedentes.	7
1.3. Objetivos e Hipótesis	16
1.3.1 Objetivos.	16
1.3.2 Hipótesis.	17
2. Método	17
2.1 Tipo y diseño de investigación	17
2.1.1 Tipos de investigación.	17
2.1.2 Diseño de la Investigación.	18
2.2 Variables	18
2.2.1 Identificación de variables.	18
2.2.2 Operacionalización de variables.	19
2.3 Población y muestra	20
2.3.1 Definición de la población.	20
2.3.2 Definición de la muestra.	22
2.4 Instrumentos de investigación	24
2.5 Procedimientos de recolección de datos	24
2.6 Plan de Análisis	24
3. Resultados	26

3.1 Presentación de Resultados del Cuestionario de Percepción de Clima Laboral – Cuestionario 1 (Análisis por áreas)	26
3.2 Presentación de Resultados del Cuestionario Great Place to Work – Cuestionario 2 (Análisis por Hoteles)	36
3.4 Presentación de Resultados Generales del Cuestionario Great Place to Work – Cuestionario N°2	39
3.5 Presentación de Resultados Orientación al Cliente – WEB	42
3.6 Discusión de Resultados	43
4. Conclusiones	46
5. Recomendaciones	47
6. Referencias	49
7. Anexos	52
7.1 Anexo N°1	52
7.2 Anexo N°2	53
7.3 Anexo N°3	59
7.4 Anexo N° 4	83
7.6 Anexo N°6	92
7.7 Anexo N°7	96