



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“Clima Laboral y Satisfacción del cliente del restaurante Papa John’s del
distrito de Independencia, Lima-Perú”**

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

AUTORA:

Olortegui Flores Leny Ivonne

ASESOR:

Mg. Edwin N. Gabriel C.

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y centros de esparcimiento

LIMA – PERÚ

2016

MGTR. Ruiz Palacios M.

MGTR. Valdez Álvaro F.

MGTR. Zacarías Tovar C.

Dedicatoria

La vida está llena de retos y la etapa universitaria es uno de ellos, dedico la presente investigación en primer lugar a Dios por llenarme de fuerzas y bendiciones en los momentos difíciles que pasé en mi vida, a mi familia por ser mi motor y motivo en todo este tiempo, por el gran esfuerzo que hicieron al contribuir con esta meta, y por su apoyo infinito, este logro es para ustedes, los amo.

Agradecimientos:

A la universidad Cesar Vallejo por acogerme en sus aulas y darme la oportunidad de formarme como profesional, a mi asesor en los dos últimos ciclos al profesor Edwin Gabriel, por la paciencia, por la amistad y por el apoyo brindado, al profesor Álvaro Valdez por la gran amistad que nos une, a mis tres grandes amigos Brenda, Melisa y Antonio, por la sincera amistad, apoyo, comprensión y motivación, a Dios por iluminarme, porque sin su bendición nada de esto sería posible.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Leny Ivonne Olortegui Flores con DNI N° 72426621, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el procedimiento de la Oficina de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña al informe de investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente informe son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de Julio del 2016.

Leny Ivonne Olortegui Flores

PRESENTACIÓN

La presente investigación lleva como título: Clima laboral y Satisfacción del cliente del restaurante de Papa John's, que fue realizada en una de las tiendas con más afluencia de personas debido a la gran demanda del centro comercial Lima plaza norte, y se desarrolló entre el año 2015 y 2016.

En la presente investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al Clima laboral (primera variable) y la Satisfacción del cliente (segunda variable) con la que cuentan los comensales del restaurante de Papa John's. Vale mencionar que el lograr un buen clima laboral es esencial para que se puedan cumplir con los objetivos de la empresa, siendo este un elemento básico para el buen desempeño de los trabajadores, y así brindar un servicio de calidad a los clientes y lograr superar sus expectativas.

El presente informe de investigación se encuentra estructurado por siete capítulos, en el primer capítulo se describieron los hechos reales que se encuentran en torno al problema de investigación, así mismo las diversas posturas de los autores que contribuyeron con la realización de la presente investigación, el segundo capítulo se encuentra enmarcada al diseño de la investigación, se eligió la población y se obtuvo la muestra para luego aplicarla mediante el instrumento de recolección de datos, en el tercer capítulo se encuentran registrados los resultados en base al procesamiento de datos de la información recogida, en el cuarto capítulo se comparan los resultados obtenidos con la investigación estructurada, en el quinto capítulo se considera las conclusiones en base a los objetivos, así mismo en el sexto capítulo se plantearon las recomendaciones y por último en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y anexos.

Índice

	Páginas
Caratula	I
Pagina del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimientos:	IV
Declaratoria de Autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de Tablas	VIII
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática:	14
1.2 Trabajos previos:	16
1.3 Teorías relacionadas al tema:	19
1.4 Formulación del problema:	28
1.5 Justificación del estudio:	29
1.6 Hipótesis:	31
1.7 Objetivos:	32
II MÉTODO	34
2.1 Diseño de investigación:	35
2.2 Variables y Operacionalización:	36
2.3 Población y Muestra:	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.5 Método de análisis de datos	41
2.6 Aspectos éticos	42
III RESULTADOS	43
IV DISCUSIÓN	70
V CONCLUSIONES	76
VI RECOMENDACIONES	80
VII REFERENCIAS	83
ANEXOS	88

Índice de Tablas

	Páginas
- Tabla N°1: Operacionalización de las variables	39
- Tabla N°2: Prueba de Kolmorov Smirnov sobre el Clima laboral y la Satisfacción del cliente.	42
- Tabla N°3: Validación del instrumento de investigación por juicio de expertos.	42
- Tabla N°4: Relación que existe entre los métodos de mando y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016.	45
- Tabla N°5: Relación que existe entre las fuerzas motivacionales y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito del Independencia, Lima- Perú 2016.	46
- Tabla N°6: Relación que existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima- Perú 2016.	47
- Tabla N°7: Relación que existe entre los procesos de influencia y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima- Perú 2016.	48
- Tabla N°8: Relación que existe entre los procesos de toma de decisiones y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016.	48
- Tabla N°9: Relación que existe entre los procesos de planificación y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016.	49
- Tabla N°10: Relación que existe entre los procesos de control y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016.	50

- Tabla N°11:
Relación que existe entre los objetivos de rendimiento y la satisfacción del cliente del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016. 51
- Tabla N° 12:
Relación que existe entre el rendimiento percibido de los clientes y el clima laboral del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016. 52
- Tabla N°13:
Relación que existe entre las expectativas de los clientes y el clima laboral del restaurante Papa John's del distrito de Independencia, Lima-Perú 2016. 53
- Tabla N°14:
Resultados de la variable Clima Laboral del restaurante de Papa John's, del distrito de Independencia. 54
- Tabla N°15:
Resultados de la variable Satisfacción del cliente del restaurante de Papa John's, del distrito de Independencia. 55
- Tabla N°16:
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de las variables: Clima laboral, y Satisfacción del cliente. 56
- Tabla N°17:
Nivel de relación de las variables Clima laboral y Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN. 57
- Tabla N°18:
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión métodos de mando y la variable satisfacción del cliente. 58
- Tabla N°19:
Nivel de relación de la dimensión métodos de mando y la variable Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN. 59
- Tabla N°20:
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión fuerzas motivacionales y la variable satisfacción del cliente. 60
- Tabla N°21:

Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión procesos de comunicación y la variable satisfacción del cliente.	61
- Tabla N°22:	
Nivel de relación de la dimensión procesos de comunicación y la variable Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN.	62
- Tabla N°23:	
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión procesos de influencia y la variable satisfacción del cliente.	63
- Tabla N°24:	
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión procesos de toma de decisiones y la variable satisfacción del cliente.	64
- Tabla N°25:	
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión procesos de planificación y la variable satisfacción del cliente.	65
- Tabla N°26:	
Nivel de relación de la dimensión procesos de planificación y la variable Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN.	66
- Tabla N°27:	
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión procesos de control y la variable satisfacción del cliente.	67
- Tabla N°28:	
Nivel de relación de la dimensión procesos de control y la variable Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN.	68
- Tabla N°29:	
Correlación no paramétrica de Chi cuadrado de la dimensión objetivos de rendimiento y la variable satisfacción del cliente.	68
- Tabla N°30:	
Nivel de relación de la dimensión objetivos de rendimiento y la variable Satisfacción del cliente mediante el estadístico RHO SPEARMAN.	69
- Tabla N°31:	
Instrumento de recolección de datos.	101
- Tabla N°32:	
Matriz de consistencia.	102

RESUMEN

La presente investigación, que lleva como título: “Clima laboral y Satisfacción del cliente del restaurante de Papa John’s, del distrito de Independencia,” fue realizada desde septiembre del 2015 a Julio del 2016, la cual dio respuesta al problema de investigación: ¿Existe relación entre el Clima laboral y la Satisfacción del cliente del restaurante de Papa John’s del distrito de Independencia?, y permitió alcanzar el objetivo planteado que fue: determinar si existe relación entre el clima laboral y la Satisfacción del cliente del restaurante de Papa John’s del distrito de Independencia.

El resultado de la investigación llegó a comprobar la hipótesis planteada que fue: determinar si existe relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente, del distrito de Independencia, para lo cual se utilizó el estadístico CHI CUADRADO por tratarse de variables cualitativas, cuyo resultado, al procesar en el programa SPSS, fue de 0.01, lo que significa que es menor al valor del nivel de significancia (0,05) por ello se decidió aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Además para saber el nivel o grado de relación se utilizó el estadístico RHO SPEARMAN, para lo cual también se utilizó el programa SPSS, y se obtuvo como resultado 0.34, lo que significa que existe una RELACION POSITIVA BAJA.

La metodología utilizada para la elaboración del presente informe de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño de investigación fue no experimental, la muestra estuvo conformada por los clientes del restaurante de Papa John’s, de lo cual dio un total de 204 personas, la técnica de investigación planteada ha sido la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Palabras claves: Clima laboral, Satisfacción del cliente, los métodos de mando, las fuerzas motivacionales, los procesos de comunicación, los procesos de influencia, los procesos de toma de decisiones, los procesos de planificación, los procesos de control, los objetivos de rendimiento, el rendimiento percibido y las expectativas.

ABSTRACT

This research, which is titled: "Work environment and Customer Satisfaction Restaurant Papa John's, in the district of Independence," was conducted from September 2015 to July 2016, which responded to the research: there is a relationship between the working environment and customer Satisfaction restaurant Papa John's district of Independence,?, and allowed to achieve the stated objective was: to determine whether there is a relationship between the working environment and customer Satisfaction restaurant Papa John's district of Independence.

The result of the investigation came to check the hypothesis that was: to determine whether there is a relationship between the working environment and customer satisfaction, district of Independence, for which the chi square test was used because it is qualitative variables, the result, when processing in SPSS, was 0.01, which means that it is less than the value of the significance level (0.05) therefore decided to accept the research hypothesis and reject the null hypothesis. Furthermore couple knows the level or degree of statistical relationship RHO SPEARMAN was used, for which the SPSS program was also used, and as a result was obtained 0.034, which means that there is a positive relationship LOW.

The methodology used for the preparation of this research report was a quantitative approach, research design was not experimental, the sample was made by restaurant patrons Papa John's, which gave a total of 204 people, the technique research has been raised and the survey instrument was the questionnaire.

Keywords: Work environment, customer satisfaction, control methods, motivational forces, communication processes, influence processes, processes of decision making, planning processes, control processes, performance targets, perceived performance and expectations.