



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN**  
**TURISMO Y HOTELERÍA**

“Clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en la  
Trattoria Don Vito. Miraflores 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA**  
**EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR:**

**LAURA MARIELA ZAMORA CASTILLO**

**ASESOR:**

**Mg. Sc. ALVARO VALDEZ ROCA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

## PÁGINA DE JURADO

---

Jurado 1: Mg. Tovar Zacarías, Carlos

---

Jurado 2: Mg. Salvador García, Claribel

---

Jurado 3: Mg. Gabriel Campos, Edwin

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres quienes me apoyaron todo el tiempo, y a mi pequeña Sasha, mi mejor amiga de cuatro patas, que me acompañó todas las noches en vela.

A mis maestros quienes nunca desistieron al enseñarme, a los que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por estar conmigo en todo momento.

A la Universidad César Vallejo, que me brindó la oportunidad de formarme como profesional competente en Administración en Turismo y Hotelería.

A mis maestros, quienes compartieron conmigo sus conocimientos.

Al Magíster Álvaro Valdez Roca, asesor de la presente investigación, por su dedicación y paciencia en la realización de la tesis.

A la empresa Grupo Dos de mayo, en especial a Trattoria Don Vito, quien forma parte de ella, por haberme apoyado en el desarrollo de la tesis y haber permitido que se realice un estudio sobre esta empresa.

A mi familia, que es parte de mi inspiración y me motiva día a día a ser mejor.

A mis grandes amigos por brindarme su amistad incondicional, su apoyo en cada momento de mi carrera universitaria y de mi vida personal.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Laura Mariela Zamora Castillo, con DNI N° 72766951, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, diciembre del 2015

---

Laura Mariela Zamora Castillo

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en la Trattoria Don Vito. Miraflores 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciada de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha obtenido una correlación de resultados hallados en torno al Clima Organizacional (primera variable) y Desempeño Laboral (segunda variable) con la que desarrolla en personal operativo de la Trattoria Don Vito (restaurante) en el distrito de Miraflores donde el clima organizacional evaluará la percepción laboral, la motivación, el ambiente laboral, formación empresarial, al considerarse estos elementos se podrá tener un adecuado Clima organizacional y así tener un mejor desempeño. Asimismo se debe tener en cuenta que para obtener un alto desempeño laboral se debe estudiar a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que son elementos que ayudan a obtener un buen desempeño de los colaboradores de una empresa, viéndose así reflejado en su productividad y resultados de rentabilidad de la empresa, por ello se ha analizado descriptivamente la correlación entre las dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y por último en el capítulo VIII los anexos de la investigación.

## INDICE

	Página
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de cuadros.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4 Formulación del problema.....	34
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis.....	36
1.7 Objetivos.....	36

<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación.....	38
2.2 Variables y Operacionalización.....	39
2.3 Población y muestra.....	41
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.4.1. Validez y confiabilidad.....	42
2.5 Métodos de análisis de datos.....	44
2.6 Aspectos éticos.....	44
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>45</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>59</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	
Anexo 1: Instrumentos.....	67
Anexo 2: Validación.....	70
Anexo 3: Matriz de consistencia.....	73
Anexo 3: Base de datos.....	75

## Índice de cuadros

	Página
Cuadro 1. Otros factores que influyen en el desempeño	33
Cuadro 2. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	40
Cuadro 3. Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	41
Cuadro 4. Fiabilidad del cuestionario 1	43
Cuadro 5. Fiabilidad del cuestionario 2	43
Cuadro 6. Tabla de contingencia del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral	45
Cuadro 7. Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral	46
Cuadro 8. Tabla de contingencia de la Percepción General y el Desempeño Laboral	47
Cuadro 9. Prueba de Hipótesis de la Percepción General y el Desempeño Laboral	47
Cuadro 10. Tabla de contingencia de la Motivación y el Desempeño Laboral	48
Cuadro 11. Prueba de Hipótesis de la Motivación y el Desempeño Laboral	48
Cuadro 12. Tabla de contingencia del Ambiente Laboral y el Desempeño Laboral	49
Cuadro 13. Prueba de Hipótesis del Ambiente Laboral y el Desempeño Laboral	49

Cuadro 14. Tabla de contingencia de la Formación empresarial y el Desempeño Laboral 50

Cuadro 15. Prueba de Hipótesis de la Formación empresarial y el Desempeño Laboral 51

### **Índice de figuras**

Figura 1. Pirámide de necesidades de Maslow 32

Figura 2. Diagrama de diseño correlacional 38

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal operativo en la Trattoria Don Vito. Miraflores 2015”; ha dado respuesta al problema: ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal operativo en la Trattoria Don Vito Miraflores 2015? Por consiguiente el objetivo general fue: “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal operativo en la Trattoria Don Vito. Miraflores 2015”.

La metodología empleada para la elaboración de la presente tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y de tipo correlacional. La población estuvo representada por el personal operativo de la Trattoria Don Vito, que trabajan de lunes a domingo, siendo entre ellos 52 trabajadores reconocidos por el ministerio del trabajo, en tanto, el instrumento fue aplicado al censo (52 personas). La técnica de investigación empleada han sido dos cuestionarios para recoger información sobre cada una de las variables. Por lo cual se concluye que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal operativo en la Trattoria Don Vito. Miraflores 2015.

Debido que los resultados obtenidos a través de la prueba estadística del Rho Spearman se aprecia que sí existe relación entre estas dos variables (Clima Organizacional y Desempeño laboral), hallándose una correlación entre sí.

Finalmente, se recomendó, aplicar en esta empresa una política de recompensas justas (económicas, personales y profesionales) y condiciones favorables de trabajo, para que la misma, reciba un compromiso mayor, por parte del recurso humano, también se recomendó ejecutar un plan de mejora, para así poder mejorar el clima organizacional en esta empresa, y con esto, puedan ser más competitivos en el mercado.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Gestión de personas, Capital humano.

## ABSTRACT

The research, which was entitled "Organizational climate and job performance of operational staff at the Trattoria Don Vito. Miraflores 2015 "; It has responded to the problem: Is there a relationship between organizational climate and job performance in the operating staff at the Trattoria Don Vito. Miraflores 2015? Therefore the general objective was: "To determine the relationship between organizational climate and job performance in the operating staff at the Trattoria Don Vito. Miraflores 2015".

The methodology used for the preparation of this thesis was related to the quantitative approach. The research design is not experimental and correlational. The population was represented by the operating personnel Trattoria Don Vito, working from Monday to Sunday, including 52 workers being recognized by the Ministry of Labour, while the instrument was applied to the census (52 people). The research technique used were two questionnaires to collect information about variables. Therefore it is concluded that: If there is a relationship between organizational climate and job performance in the operating staff at the Trattoria Don Vito. Miraflores 2015.

Due to the results obtained through statistical Spearman Rho test shows that there is a relationship between these two variables (organizational climate and job performance), being correlated with each other.

Finally, it recommended, apply company policy just rewards (economic, personal and professional) and favorable working conditions for it, receive a greater commitment on the part of human resources, it is also recommended to execute a plan improvement, in order to improve the organizational climate in the company, and with this, they can be more competitive in the market.

Keywords: organizational climate, job performance, People Management,  
Human Capital.