



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DEL RESTAURANTE
SANTAGULA, SAN ISIDRO, LIMA”

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

AUTORA:

JULCA ALVITES, CYNTHIA LISSETTE

ASESOR:

MGTR. TOVAR ZACARÍAS, CARLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

2016

Página del jurado

M.G. SC. ÁLVARO FERNANDO VALDEZ ROCA

MGTR. MIGUEL ÁNGEL RUIZ PALACIOS

MGTR EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

DEDICATORIA

A mis seres amados Nelva y Marco, por enseñarme a poner empeño entrega y dedicación en cada trabajo que realizo. A mi sobrino Valentino por ser siempre la sonrisa en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quien día a día está ahí para mí; desde que inicie la carrera universitaria, permanecieron a mi lado, al Ing. Dennis Cruz por su apoyo incondicional en esta etapa profesional. Del mismo modo, a todos mis amigos y compañeros, con los cuales compartí gratos momentos y ayuda cuando lo necesitaba, a mis profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales con quienes compartí experiencias, conocimientos y formación en las aulas.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cynthia Lissette Julca Alvites, estudiante de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 46740371, con la tesis titulada “Clima laboral y productividad de los trabajadores del restaurante santagula en San Isidro, 2016” declaro bajo juramento que:

La tesis es de autoría y he respetado las normas internacionales de citas y referencias las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio lo que ya ha sido publicado), piratería (uso de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 13 de julio del 2016

JULCA ALVITES, CYNTHIA LISSETTE

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis “Clima laboral y productividad de los trabajadores del restaurante santagula en San Isidro, 2016”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico. Capítulo III: Resultado, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, finalmente el Capítulo VII: Referencias y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

El autor

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivo.....	32
CAPITULO II. MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	34

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
CAPITULO III. RESULTADOS.....	37
CAPITULO IV. DISCUSIÓN.....	58
CAPITULO V. CONCLUSIONES.....	61
CAPITULO VI. RECOMENDACIONES.....	63
CAPITULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	69

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del restaurante santagula en San Isidro, 2016.

La investigación se desarrolló bajo un diseño de tipo descriptivo no experimental ya que no se manipulo las variables. La muestra fue de 16 trabajadores del restaurante en mención, la forma en la que se recogió la información fue mediante un cuestionario, previamente diseñado, demostrando su validez y confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue de 0.857 asimismo, la escala de medición empleada fue la escala de Likert para cada una de las variables.

Como resultado de la investigación realizada se llegó a la conclusión que el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores del restaurante santagula en San Isidro, 2016. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo general planteado.

Palabras clave: Clima laboral y productividad.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between the working environment and productivity of workers santagula restaurant in San Isidro, 2016.

The research was conducted under a non-experimental design as descriptive variables are not manipulated. The sample was 16 restaurant workers in question, the way in which the information was collected was through a questionnaire, previously designed, demonstrating its validity and reliability by Cronbach's alpha whose result was 0.857 also the measurement scale used it was Likert scale for each of the variables.

As a result of the investigation it was concluded that the working environment is significantly related to worker productivity des santagula restaurant in San Isidro, 2016. Therefore, the hypothesis was tested and the overall objective.

Keywords: Work environment and productivity.