



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANT TURÍSTICO "EL PARRILLERO"  
EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE - 2010**

**Tesis Profesional para Optar el Título de:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:  
BACH. LEYDI YANINA VALLE SIMPALO**

**Asesor:  
MG. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA**

**Metodólogo:  
MG. ÁNGEL JAVIER MUCHA PAITAN**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2010**

## DEDICATORIA

A dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Violeta por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, por confiar siempre en mi y por la motivación constante que recibía de ella que me han permitido salir adelante, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Arcadio a quien le debo todo en la vida, le agradezco el amor infinito que me tiene y el apoyo que me brindo para culminar mi carrera profesional. Soy su princesa a la que siempre cuidará.

Agradezco a mis hermanos el apoyo que siempre me han brindado con su impulso, fuerza y tenacidad que son parte de mi formación, como muestra de gratitud les dedico el presente trabajo. Con todo lo que he podido ser hasta hoy, para ustedes: Wilson, Juan, Miguel y Dayana

A mis amigos: Eveling, Melody, Caris, Fiorella, Lorena, Deysi, Lourdes, Charlie, Raúl y Edwin; muchas gracias por estar conmigo en todo este tiempo donde he vivido momentos felices y tristes, gracias por ser mis amigos y recuerden que siempre los llevaré en mi corazón.

A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría, LOS RECUERDO.

Y a mis profesores por confiar en mí, a José Guevara por tenerme la paciencia necesaria y brindarme su amistad, A mis asesores: José Linares, mi asesor de especialidad por brindarme conocimientos y experiencias; y Ángel Mucha, quien me ayudo en el desarrollo del trabajo con la parte metodológica,

gracias por su tiempo dedicado a la elaboración de este trabajo. Agradezco el haber tenido unos profesores tan buenas personas como lo son ustedes y fueron parte de mi formación académica. Nunca los olvidaré.

Y no puedo despedirme sin antes decirles, que sin ustedes a mi lado no lo hubiera logrado, tantas desveladas sirvieron de algo y aquí esta el fruto. Les agradezco a todos ustedes el haber llegado a mi vida y el compartir momentos agradables y momentos tristes, pero esos momentos son los que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean. Los quiero mucho y nunca los olvidaré.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma significativa a este trabajo y a mi vida.

Esta tesis es en agradecimiento a mis padres, a quienes agradezco de todo corazón por su amor, cariño y comprensión; así como la motivación que me brindan para seguir adelante en este camino. Gracias

Agradezco a mis hermanos por la compañía y el apoyo que me brindan. Se que cuento con ellos siempre. A mi pequeña hermana dayana quien es como un rayito de luz que llego a iluminar la casa.

A mis amigos por su confianza y lealtad brindada, quienes me han enseñado lo que es la amistad: melito, caris, evi, fio, deysi, shami, lore, luli, chady, raulin... los quiero mucho.

A mis grandes profesores y amigos, José Linares y Ángel Mucha, por su asesoramiento en esta ultima etapa de mi vida universitaria gracias a ellos culmine esta presente investigación, les agradezco los consejos brindados para ser una gran profesional.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “Cesar Vallejo”, Pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: “EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURATN TURÍSTICO EL PARRILLERO EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE -2010” elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

La presente investigación realizada es de tipo descriptiva correlacional, describimos cada variable estudiada para luego hallar la correlación entre ambas.

Respetados señores miembros del jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

Atentamente y respetuosamente.

El Autor

## ÍNDICE GENERAL

**CARATULA**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**PRESENTACION**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE DE CUADROS** 13

**ÍNDICE DE GRÁFICOS** 16

### **CAPITULO I: Marco Metodológico**

1.1. El problema 20

1.1.1 Selección del problema 25

1.1.2 Antecedentes Del problema 26

1.1.3 Formulación del problema 37

1.1.4 Justificación 37

1.1.5 Limitaciones 38

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivos General 39

1.2.2 Objetivos Específicos 39

1.3. Hipótesis

1.3.1 Hipótesis de Investigación 39

1.3.2 Hipótesis Nula 39

1.4. Variables - Indicadores 40

1.5. Diseño de ejecución

1.5.1 Tipo de investigación	44
1.5.2 Población – muestra	44
1.5.3 Técnicas, instrumentos e informantes	45
Confiabilidad de encuesta calidad de atención al cliente	46
Tabla de confiabilidad	47
Confiabilidad de encuesta clima laboral	48
Tabla de confiabilidad	49
Validez de la encuesta A.C	50
Tabla de validez	51
Validez de la encuesta C.L	52
Tabla de validez	53
<b>CAPITULO II: Marco Referencial Científico</b>	
2.1. Marco teórico	58
2.2. Marco conceptual	101
<b>CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</b>	104
<b>CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS</b>	192
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	197
<b>CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1. Conclusiones	202
6.2. Recomendaciones	204
<b>CAPITULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS</b>	
7.1. Bibliografía	206
7.2. Anexos	209

## RESUMEN

Este trabajo es el resultado de un estudio de clima laboral y calidad de atención al cliente en la empresa “El Parrillero”.

La investigación es de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estudiada fue 19 trabajadores para clima laboral y 206 clientes para saber cuan satisfechos se sienten con la atención recibida, se utilizó la técnica de muestro probabilística para clientes donde todas las unidades de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionadas para la aplicación de la encuesta. Se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual constó de 38 preguntas para clima laboral y 21 preguntas para atención al cliente, teniendo cinco alternativas de respuestas.

Se concluyó según los resultados obtenidos que no existe un clima laboral favorable, así como también la atención brindada es mala, puesto que los clientes afirman estar insatisfechos con la atención. Aprobando la hipótesis de investigación.

## ABSTRACT

This work is the result of a study of working environment and quality of customer service in the company "The Grill".

The research is descriptive and correlational study. The study sample was 19 workers and 206 clients working environment to know how they feel satisfied with the care received was used probabilistic sampling technique for clients where all units of the population had the same chance of being selected for the implementation of the survey. We applied the questionnaire to collect information, which consisted of 38 questions and 21 work climate for customer questions, taking five alternative answers.

It was concluded according to the results that there is a favorable labor climate, as well as the care provided is poor, since customers say they are dissatisfied with care. Approving the research hypothesis.