



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN  
EL RESTAURANTE PARDOS CHICKEN DEL CENTRO COMERCIAL  
LARCOMAR, MIRAFLORES”**

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

**AUTOR:**

**JOSELYN FABIOLA MARAMBIO PORRAS**

**ASESOR:**

**WILLIAM SEBASTIÁN FLORES SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Creatividad e innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos sostenibles**

**LIMA-PERÚ**

**2014**

## PÁGINA DE JURADO

## DEDICATORIA

A mis padres por su infinito amor, paciencia y apoyo día a día.

A mis abuelos por preocuparse y acompañarme en las noches de trabajo.

A mi novio por su amor, apoyo y preocupación.

A mi mejor amiga porque estuvimos juntas en el desarrollo de nuestra investigación y su incondicional apoyo cada día para ser profesionales.

A los trabajadores porque me apoyaron con un porcentaje mínimo de encuestas.

## AGRADECIMIENTOS

- A Dios Todopoderoso por iluminar cada una de mis metas y por darme las fuerzas necesarias el año 2011 durante y después de mi operación para poder concluir mi ciclo universitario.
- A la Universidad César Vallejo, me dio la oportunidad de formarme como profesional en Administración en Turismo y Hotelería.
- A mis profesores, por enseñarme las virtudes de mi carrera, por darse tiempo a escucharme y corregirme. A mis compañeros de aula, quienes han pasado a formar parte de mi vida.
- Al Lic. William Sebastián Flores Sotelo asesor de la presente investigación, por su dedicación y valiosa orientación en la realización de la tesis, me brindó apoyo cuando estuve fuera del país y me orientó en la culminación de mi proyecto.
- A mis grandes amigas Jazmín, Saul, Brayam, Evelyn, Ana y mi novio Sixto por brindarme su amistad, amor, confianza, comprensión en cada momento de mi vida universitaria y apoyo para desarrollar mi trabajo y las encuestas de mi investigación.
- A mis padres, por comunicarse vía telefónica cada noche y darme todo su apoyo a distancia.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Joselyn Fabiola Marambio Porras con CARNET DE EXTRANJERÍA N° 000920684, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda 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, 27 de Noviembre de 2014



\_\_\_\_\_  
Joselyn Fabiola Marambio Porras

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción del cliente en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores", 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 realizado una correlación de resultados hallados en torno al clima organizacional (primera variable) y satisfacción del cliente (segunda variable) que se atiende en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores. Recordemos que si se maneja adecuadamente las variables causales como: reglas, decisiones y actitudes, las variables intermediarias como: ambiente laboral, trabajo en equipo, comunicación y motivación y las variables finales como: gastos, entonces se podrá obtener un alto puntaje en el clima organizacional. Asimismo, se debe tener en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía porque son elementos básicos para analizar la satisfacción del cliente, debemos señalar que ambas variables serán medidas a través de las expectativas y perspectivas del cliente; es por ello que, se ha analizado descriptivamente la correlación entre ambas variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. 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 presenta la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se muestra las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

La investigadora.

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable 1:	17
Fundamentación científica de la variable 2:	21
Justificación	24
1.1. Problema	27
1.2. Hipótesis	27
1.3. Objetivos	28
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	31
2.3. Metodología	32
2.4. Tipo de estudio	32
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Método de análisis de datos	35
2.9. Aspectos éticos	36
<b>III. RESULTADOS</b>	37
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	47
<b>V. CONCLUSIONES</b>	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	55
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	58
ANEXOS	64

## Índice de tablas

Tabla 1. Teorías del clima organizacional	19
Tabla 2. Resultados de la variable clima organizacional y satisfacción del cliente	37
Tabla 3. Resultados de la dimensión variable causal y variable satisfacción del cliente	38
Tabla 4. Resultados de la dimensión variable intermediaria y variable satisfacción del cliente	39
Tabla 5. Resultados de la dimensión variable final y variable satisfacción del cliente	40
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov – Smirnov	41
Tabla 7. Hipótesis general	42
Tabla 8. Hipótesis específica 1	43
Tabla 9. Hipótesis específica 2	44
Tabla 10. Hipótesis específica 3	45

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable clima organizacional y satisfacción del cliente	37
Figura 2. Resultados de dimensión variable causal y variable satisfacción del cliente	38
Figura 3. Resultados de dimensión variable intermediaria y variable satisfacción del cliente	39
Figura 4. Resultados de dimensión variable final y variable satisfacción del cliente	40

## RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: "Clima organizacional y satisfacción del cliente en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores"; ha dado respuesta al problema: ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores? El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción del cliente en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel descriptiva. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los clientes del restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores del presente año 2014, haciendo un total de 284 clientes. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el análisis de datos estadísticos confidenciales del área administrativa, la observación directa y el empleo de un cuestionario para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Chi cuadrado, se aprecia que sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, hallándose una correlación de 0.000 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral). Luego, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo cual se concluye que: sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en el restaurante Pardos Chicken del centro comercial Larcomar, Miraflores.

Palabras clave: elementos tangibles, trabajo en equipo, fiabilidad, estado interno, productividad, calidad.

## ABSTRACT

The research, which was entitled "Organizational climate and customer satisfaction in the Pardos Chicken restaurant at Larcomar, Miraflores mall"; has responded to the problem: Is there a relationship between organizational climate and customer satisfaction Pardos Chicken restaurant in Larcomar, Miraflores mall? The overall objective was: To determine the correlation between organizational climate and customer satisfaction Pardos Chicken restaurant in Larcomar mall, Miraflores.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is at the descriptive level. The research design is correlational. The sample was represented by Pardos Chicken restaurant customers Larcomar, Miraflores in the present year 2014 making a total of 284 customers. The research techniques used were: confidential analysis of government statistics, direct observation and the use of a questionnaire to collect information on variables.

Among the most important results from the statistical test of Chi cuadrado, it is appreciated that there exists relationship between organizational climate and customer satisfaction, finding a correlation of 0.000 with  $p = 0.000$  calculated for a significance level value 0.01 (bilateral). Then, the statistical evidence presented to the decision to reject the null hypothesis is taken, and the research hypothesis is accepted. Therefore it is concluded that: exists relationship between organizational climate and customer satisfaction in the Pardos Chicken restaurant in Larcomar Mall, Miraflores.

Keywords: tangibles, teamwork, reliability, internal state, productivity, quality.