



# **FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**CALIDAD DEL SERVICIO Y CLIMA LABORAL EN EL RESTAURANTE PARDOS  
CHICKEN – CENTRO HISTÓRICO**

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

**AUTOR:**

**JESÚS ERNESTO BARRIGA MIRANDA**

**ASESOR:**

**WILLIAN SEBASTIAN FLORES SOTELO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS  
TURÍSTICOS SOSTENIBLES**

**LIMA – PERÚ**

**2014 - II**

## PÁGINA DEL JURADO

## DEDICATORIA

A mis padres, por apoyarme en todo momento y por enseñarme que el sacrificio no tiene su recompensa al final sino en el camino.

A mi novia, por su paciencia, apoyo y por estar a mi lado en las buenas y en las malas.

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Cesar Vallejo, por permitirme ser parte de esta gran familia universitaria.
- A mis profesores, a cada uno de ellos, por inculcar en mí una parte de su vasta experiencia pedagógica y humana.
- Al profesor William Flores Sotelo, por su amistad y confianza, por enseñar, orientar y dirigirme en todo el proceso de la tesis.
- A Dios, quien me acompañó en cada momento de mi vida, quien me puso pruebas para llegar a ser quien soy, por bendecirme y poner en mi camino el amor verdadero y la amistad sincera.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jesús Ernesto Barriga Miranda con DNI N° 44538334, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 Cesar Vallejo.

Lima, 08 de Octubre del 2014



---

Jesús Ernesto Barriga Miranda

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada Calidad de Servicio y Clima laboral en el Restaurant Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima, la misma que someto a vuestra consideración y análisis, esperando que cumpla con los requisitos de aprobación y obtener el título de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

En la presente investigación se ha desarrollado pruebas como el análisis de medición de fiabilidad Alfa de Cronbach y el grado de correlación entre las variables y sus dimensiones, pertenecientes a calidad del servicio y clima laboral del restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima, donde se tuvo en cuenta las dimensiones de calidad de servicio , correlacionándolo con el clima laboral, para determinar los objetivos específicos de la investigación y así poder llegar al objetivo principal en el análisis de estas dos variables.

Este trabajo de investigación se ha desarrollado a partir del esquema de tesis con enfoque cuantitativo desarrollado por el área de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, el cual presenta 7 capítulos, como capítulo I tenemos Introducción, donde figuran los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivos, en el capítulo II Marco metodológico, están las variables y su operacionalización, metodología, tipo de estudio, el diseño, la población, muestra y muestreo, técnicas, instrumentos de recolección y análisis de datos, como capítulo III Resultados, Discusión como capítulo IV, capítulo V Conclusiones, capítulo VI Recomendaciones y como capítulo VII Referencias bibliográficas y anexos.

El investigador

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable 1:	15
Fundamentación científica de la variable 2:	20
Justificación	25
1.1. Problema	28
1.2. Hipótesis	29
1.3. Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de variables	32
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	35
2.5. Diseño	35
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Método de análisis de datos	36
2.9. Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resultado de la variable Calidad de servicio y clima laboral	38
Tabla 2. Resultado de la dimensión Elementos tangible	39
Tabla 3. Resultado de la dimensión Fiabilidad	41
Tabla 4. Resultado de la dimensión Capacidad de respuesta	42
Tabla 5. Resultado de la dimensión Seguridad	44
Tabla 6. Resultado de la dimensión Empatía	45

## Índice de Figuras

Figura 1. Resultados de la variable Calidad de servicio y clima laboral	38
Figura 2. Resultado de la dimensión Elementos tangibles	40
Figura 3. Resultado de la dimensión Fiabilidad	41
Figura 4. Resultado de la dimensión Capacidad de respuesta	43
Figura 5. Resultado de la dimensión Seguridad	44
Figura 6. Resultado de la dimensión Empatía	46

## RESUMEN

El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar la relación entre calidad del servicio y clima laboral en el restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima. Para determinar la población y muestra de ésta investigación se tuvo como referencia un estudio de mercado realizado en Friday's para determinar la calidad de la comida y del servicio en el restaurante, se sacó una media aritmética entre los días de mayor afluencia en el establecimiento, dando como resultado la población de 547 personas. Para determinar la muestra se aplicó a la población la fórmula de muestreo aleatorio simple de variable cuantitativa y población finita, resultando 226 personas representado por los clientes del restaurante. Se recogió o recolectó los datos a través de un cuestionario en un solo momento, por lo que se considera un trabajo de investigación básica con una línea de tiempo transversal.

Los resultados que se obtuvo por la prueba estadística de Rho de Spearman, se observa que sí existe relación significativa entre calidad del servicio y clima laboral, resultando una correlación de 0.475 con un valor calculado para  $p = 0.000$  a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo que indica una correlación moderada, ante los resultados estadísticos obtenidos se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Entonces existe una relación positiva entre la calidad de servicio y clima laboral en el Restaurante Pardos Chicken del Centro Histórico de Lima.

Palabras clave: Calidad de servicio, clima laboral, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

The overall objective of this research is to determine the relationship between service quality and working environment Pardos Chicken restaurant in the Historic Center of Lima. According to a market study made in Friday's to determine the quality of food and service at the restaurant, an arithmetic mean was removed from the busiest days on site, resulting in the population of 547 people. To determine the sample was applied to the population formula of simple random sampling from finite population and quantitative variable, resulting in 226 people represented by restaurant's costumers. Collected or data collected through questionnaires at one time, which is considered a basic research work with a transverse line time.

The results obtained by the statistical test of Spearman's Rho, is observed that there exists significant relationship between service quality and working environment, resulting in a correlation of 0.475 with  $p = 0.000$  calculated for a 0.01 significance level (bilateral); indicating a moderate correlation with the statistical results obtained the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. Then there is a positive relationship between service quality and working environment at Pardos Chicken Restaurant in the Historic Center of Lima.

Keywords: Quality of service, working atmosphere, reliability, responsiveness, assurance, empathy.