

FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÈMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÒN EN TURISMO Y HOTELERIA**



**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DE LAS CAFETERIAS DE STARBUCKS
COFFE DE CAMACHO Y MONITOR, LA MOLINA”
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTOR:

CARREÑO OLIVERO, MARÍA PÍA

ASESOR:

Lic. MIRANDA GUEVARA GLDYS

LINEA DE INVESTIGACION :

**“CREATIVIDAD E INNOVACION EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICO SOSTENIBLES”**

LIMA- PERÚ

2013

Dedicatoria

Agradezco a dios

A mis padres, hermanos por enseñarme a poner empeño, entrega y dedicación en cada tarea que realizo.

A mis compañeros y profesores que estuvieron apoyándome en cada duda que se me presentaba.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por estar siempre conmigo, en toda esta etapa de mi carrera profesional y en el reto de desarrollar la Tesis, saliendo adelante orientada a sobrellevar mis problemas y aprender día a día de mis errores, del mismo modo agradezco a mis padres , mi abuela y mis hermanos que me siguen apoyando incondicionalmente y han contribuido con esta investigación gracias a sus consejos, sugerencias, aliento de seguir adelante con esta investigación y su ayuda constante por haber puesto toda su confianza sobre mí.

Agradezco a todos mis compañeros de clases, los que siguen conmigo y también a mis compañeros los egresados que me ayudaron por medio de las redes sociales, gracias a ellos por la confianza depositada y el apoyo, me llevo muy buenos e inolvidables momentos en el desarrollo de la carrera profesional aprendiendo lo bueno y lo malo en todos los contextos de la vida, en especial quiero agradecer a José Chávez, Marilyn Prado y Maciel Meregildo, quienes se dieron un tiempo para poder ayudarme con los pequeños problemas de esta investigación , que siempre me alentaban y me apoyaban a no rendirme, siempre brindándome sus consejos de éxitos.

PRESENTACIÓN

Starbucks Coffe, es una cadena internacional del café fundada en Seattle, Washington, abriendo su primer local en 1971, es la compañía de café más grande del mundo con aproximadamente 17.800 locales en 49 países. Starbucks Coffe ofrece cafés elaborados, bebidas frías y calientes, una variedad de alimentos y algunos productos merchandaising (tazas, Cd, cafés, etc.).

Si bien es cierto los restaurantes, cafeterías, lugares de esparcimiento y hospedajes , forman parte de la planta turística, teniendo la principal función de ofrecer un servicio con las mejores condiciones para la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros, no obstante el servicio prestado puede convertirse en una experiencia desagradable sino se cumple en ofrecer un buen servicio. El objetivo de toda empresa es que los clientes reciban un buen trato y servicio por parte de los trabajadores, buscando así satisfacer sus necesidades, expectativas y la mayor comodidad del ambiente ofrecido. El clima laboral es la base fundamental para manejar una gestión del talento humano, buscando así fomentar la integración y cordialidad de todos los trabajadores que pertenecen a la empresa.

La presente investigación “Clima laboral y desempeño de los trabajadores de las cafeterías de Starbucks Coffe de Camacho y Monitor, la Molina”, es el resultado del interés por determinar la relación entre el clima laboral y desempeño a través de los diversos factores que componen la primera variable clima laboral, proveniente de la teoría de Frederick Herzberg (1959) y la segunda variable desempeño, proveniente de la teoría de McClelland (1961).

Esta investigación se ha dividido por capítulos, en el capítulo I, se plantea el problema de la investigación, el cual describe la realidad problemática, así mismo los objetivos que se definieron al realizar la investigación , la justificación y alcances de las investigación, el marco referencial el cual se incluye los antecedentes de investigaciones anteriores que sean similares con la presente investigación , el marco teórico y conceptual, se describen todos los conceptos teóricos relacionados al tema de la investigación. En el capítulo II, se desarrolla el marco metodológico, en el cual se describe la metodología de la investigación relacionado al tipo de estudio, diseño. En el capítulo III, se describe los resultados obtenidos de las herramientas aplicadas, en el capítulo IV, señala la discusión de los resultados, en el capítulo V se señalan las conclusiones, en el capítulo VI, señala las sugerencias, en el capítulo VII, señala las fuentes bibliográficas y finalmente en el capítulo VIII, se encuentran los anexos.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| Dedicatoria | 1 |
| Agradecimientos | 2 |
| Presentación | 3 |
| RESUMEN | 6 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 8 |
| 1.1.1. Realidad problemática | 8 |
| 1.1.2. Formulación del problema | 10 |
| 1.1.3. Justificación | 10 |
| 1.1.4. Antecedentes | 11 |
| 1.1.5. Objetivos | 15 |
| 1.1.5.1. General | 15 |
| 1.1.5.2. Especifico | 15 |
| 1.2. MARCO REFERENCIAL | 15 |
| 1.2.1. Marco teórico | 16 |
| 1.2.2 Marco Conceptual | 22 |
| 2. MARCO METODOLÓGICO | 24 |
| 2.1. Hipótesis | 24 |
| 2.2. Variables | 24 |
| 2.2.1. Definición conceptual | 24 |
| 2.2.2. Definición operacional | 25 |
| 2.3. Metodología | 25 |
| 2.3.1. Tipos de estudio | 25 |
| 2.3.2. Diseño | 25 |
| 2.4. Población y muestra | 25 |
| 2.5. Método de investigación | 25 |
| 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 25 |
| 2.7. Métodos de análisis de datos | 26 |
| 3. RESULTADOS | 27 |
| 4. DISCUSIÓN | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 5. CONCLUSIONES | 45 |
| 6. SUGERENCIAS | 47 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 48 |
| 8. ANEXOS | 50 |
| ANEXO N° 01: Matriz de consistencia | 51 |
| ANEXO N° 02: Encuesta | 52 |
| ANEXO N° 03: Fotografías | 57 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito definir la relación entre el clima laboral y el desempeño de las cafeterías de Starbucks Coffe de Camacho y Monitor. Por lo cual se aplicó una encuesta dirigida a todos los trabajadores de las 2 cafeterías de Starbucks Coffe, donde se evaluó a cada uno de ellos conforme a las dimensiones de la variable. A través de los resultados obtenidos se han identificado los elementos que inciden con mayor fuerza sobre el Clima Laboral y como consecuencia de ello, se confirmó la fuerte relación positiva entre las variables. El estudio estuvo basado en soportes estadísticos (sps y tablas de contingencia) y soporte teóricos de las dimensiones del Clima Laboral (factor motivación y factor higiene) y Desempeño (logro, poder, atención plena y afiliación).

Finalmente los resultados de la investigación demostraron que existe una relación positiva entre el Clima Laboral y Desempeño.

ABSTRACT

The present research was to define the relationship between the work environment and the performance of Starbucks cafes Coffe Camacho and Monitor. By which a survey was sent to all employees of Starbucks Coffee 2 cafeterias, which evaluated each of them according to the dimensions of the variable. Through the results have identified elements that impact most heavily on the Long term and as a result, it was confirmed the strong positive relationship between the variables. The study was based on statistical supports (SPS and contingency tables) and theoretical support for the Organizational Climate dimensions (factor motivation and hygiene factors) and Performance (achievement, power, and affiliation mindfulness). Finally the research results show that there is a positive relationship between Employee Satisfaction and Performance.