



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANT COSTA VERDE DEL DISTRITO DE
BARRANCO**

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

AUTOR:

CUYUBAMBA CONDORI, MARIO SERGIO

ASESORA:

MAGISTER RIOS, PILAR M.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

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

LIMA – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi Papá Mario y mi Mamá Alodia, por su constante apoyo incondicional en este camino académico; sin ellos no hubiese sido posible llegar hasta donde estoy. A mi abuela Lucía que desde el cielo me bendice día a día. Y a Karen Kimberly, que siempre me brinda una sonrisa y que me ayudo a lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quien día a día está ahí para mí; desde que inicie la carrera universitaria, permanecieron a mi lado. A mis maestros, en especial a mi mentor Mag. Willian Flores Sotelo, también por su apoyo a Mag. Frank Huamani Paliza, gracias por sus consejos y orientación los he tomado con la mayor gratitud de la cual estoy seguro que nunca olvidare, ya que me ayuda a encaminarme a este gran mundo de la metodología de la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo MARIO SERGIO CUYUBAMBA CONDORI con DNI 71046125, 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 en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la 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 Cesar Vallejo.



Lima, Julio del 2014

CUYUBAMBA CONDORI, MARIO SERGIO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Laboral y Calidad de Servicio del Restaurant Costa Verde del distrito de Barranco”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que se cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería.

El Autor

ESQUEMA DE TESIS

CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Problema	25
1.2 Hipótesis	25
1.3 Objetivos	26
II. MARCO METODOLÓGICO	27
2.1 Variables	27
2.2 Operacionalización de variables	27
2.3 Metodología	34
2.4 Tipos de estudio	34
2.5 Diseño	34
2.6 Población, muestra y muestreo	35
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8 Métodos de análisis de datos	38
2.9 Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES	80
VI. RECOMENDACIONES	81
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXOS	89

RESUMEN

En la presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima laboral y la calidad de servicio del restaurant Costa Verde del distrito de Barranco, aplicada a una población de 100 trabajadores, la forma en que se recogieron los datos fue mediante el instrumento de medición: cuestionario, lo cual, estuvo constituido por 25 ítems, asimismo, la escala de medición empleada fue la Escala de Likert. Como resultados de la investigación realizada se obtuvo que el 52% de trabajadores están de acuerdo con el horario de trabajo, el 47% con los periodos de descanso, el 42% con su estabilidad laboral, el 45% nos indica que están de acuerdo con la remuneración, el 52% nos indica que están de acuerdo con el trato amigable con sus superiores, el 45% nos menciona que la interacción con los clientes durante su desempeño laboral es idónea, el 46% se siente orgulloso de trabajar en este centro de labores, El 44% están de acuerdo con los reconocimientos que ofrecen, el 38% están totalmente de acuerdo con la autonomía laboral que existe en el restaurant. Finalmente se concluyó que el clima laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del restaurant Costa Verde del distrito de Barranco, por lo tanto nuestra hipótesis planteada en esta investigación fue aceptada.

Palabras Clave: Clima Laboral y Calidad de Servicio.

ABSTRACT

In the present investigation it was realized by the aim to determine the relation that exists between the labor climate and the quality of service of the restaurant Green Coast of the district of Ravine, applied to a population of 100 workers, the form in which the information was gathered was by means of the instrument of measurement: questionnaire, which, there was constituted by 25 articles, likewise, the scale of used measurement was Likert's Scale. Since results of the realized investigation there was obtained that 52 % of workers agrees with the schedule of work, 47 % with the periods of rest, 42 % with his labor stability, 45 % indicates us that they agree with the remuneration, 52 % indicates us that they agree with the amicable treatment with his Superiors, 45 % us mentions that the interaction with the clients during his labor performance is suitable, 46 % feels proud to be employed at this center of labors, 44 % agrees with the recognitions that offer, 38 % agrees totally with the labor autonomy that exists in the restaurant. Finally one concluded that the labor climate relates significantly to the quality of service of the restaurant Green Coast of the district of Ravine, therefore our hypothesis raised in this investigation was accepted.

Key words: Labor Climate and Quality of Service.