

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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



EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE WASABI SUSHI & ROLLS, EN MIRAFLORES

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

AUTORA:

PASTOR MEJÍA , LUZ MARÍA DEL ROSARIO

ASESOR:

LIC. CERVANTES ARRIOLA, AMPARO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“Creatividad e Innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos
sostenibles”**

LIMA – PERÚ

2013

DEDICATORIA:

A Dios

Por su inmenso amor , por haberme guiado
y dado fortaleza para seguir
adelante a pesar de la adversidad.

A mi Madre

Por haberme apoyado siempre,
por sus palabras de aliento
Por ser mi principal motivación
y ejemplo a seguir.

AGRADECIMIENTOS

Mi gratitud , principalmente está dirigida a Dios Todopoderoso , Mi Padre Celestial , por su inmenso amor , quien siempre estuvo guiando mis pasos ,por regalarme día a día para luchar y perseverar por mis sueños.

A mis Padres

Por haberme hecho una persona de bien , por haberme brindado la oportunidad de estudiar esta linda carrera , por su esfuerzo , y dedicación para darme la mejor educación .

A mis Abuelos

Por ser como mis segundos padres, por haber contribuido en mi educación , por darme lo mejor, por quererme tanto .

A mi Novio

Por formar parte de mi vida ,por su paciencia, por su amor incondicional ,por ser mi mejor amigo y haber estado en los momentos más difíciles, dándome sabios consejos para la realización de este trabajo.

A mis Docentes

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y afianzando mi formación como estudiante universitario.

A mis Amigos

A mis amigos y a todas las personas que creyeron en mí , que de alguna manera me brindaron su apoyo para la culminación de este trabajo de investigación.

I. PRESENTACIÓN

El Clima Organizacional es un elemento fundamental en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral (Goncalves, 1997) este enfoque tiene su importancia , en el sentido de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes , sino que se origina de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores ; sin embargo , estas percepciones dependen de buena medida de las actividades , interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización.

La presente investigación se enfoca en el análisis del clima organización percibido por los trabajadores del Restaurante Wasabi sushi and Rolls . El Resultado obtenido será relacionado con la percepción de calidad de servicio de los clientes.

La estructura de esta investigación se conforma por 8 capítulos. En el desarrollo del capítulo I se abordará la sección de Problema de Investigación, en donde se hace referencia a el planteamiento del problema , Problema General, Específicos , Objetivo General, Específicos, justificación , antecedentes.

El Capítulo 2 presenta el Marco Metodológico, en el que desarrollan las hipótesis , las variables , el tipo de estudio , población y muestra , técnica e instrumento de recolección de datos.

El Capítulo 3 presenta los resultados, las encuestas dirigidas a los trabajadores y a los clientes, a su vez se presentan las correlaciones obtenidas entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio.

El Capítulo 4 señala la discusión, Seguidamente el capítulo 5 que muestra las conclusiones con la investigación. Los últimos capítulos corresponden a 6 Sugerencias, 7 .Referencias Bibliográficas y por ultimo Capitulo 8 con los anexos donde se muestra la matriz de consistencia y las encuestas aplicadas.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
ÍNDICE	V
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII

1. INTRODUCCIÓN

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1.1 Realidad Problemática	9
1.1.2 Formulación del Problema	10
1.1.2.1 Problema General	10
1.1.2.2 Problemas Específicos	10
1.1.3 Justificación	11
1.1.4 Antecedentes	12
1.1.5 Objetivos	15
1.1.5.1 Objetivo General	15
1.1.5.2 Objetivos Específicos	15
1.2 MARCO REFERENCIAL	15
1.2.1 Marco Teórico	15
1.2.2 Marco Conceptual	22

2. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1 Hipótesis	25
2.1.1 Hipótesis General	25
2.1.2 Hipótesis Específicas	25
2.2 Variables	

2.2.1	Definición Conceptual	26
2.2.2	Definición Operacional	26
2.3	Metodología	26
2.3.1	Tipo de estudio	26
2.3.2	Diseño	26
2.4	Población y muestra	26
2.5	Método de Investigación	27
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7	Métodos de análisis de datos	27
3.	RESULTADOS	28
4.	DISCUSIÓN	45
5.	CONCLUSIONES	46
6.	SUGERENCIAS	47
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
8.	ANEXOS	50
8.1	Anexo 1	

RESUMEN

El clima organizacional es una variable fundamental en las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y los procesos que ocurren en su entorno laboral (Goncalvez,1997). A su vez la Calidad de Servicio ha sido considerada como una herramienta fundamental para el éxito de cualquier empresa, eso conlleva a la aplicación de competencias y estrategias en beneficio de otros quienes finalmente son los clientes. Los clientes son la base de la empresa, por medio de ellos las compañías logran consolidarse en el mercado obteniendo ingresos y rendimientos para posicionarse ante los competidores. Pero ¿Cómo afecta lo que yo hago con el cliente? Una empresa cuenta con dos tipos de clientes : Interno (Colaboradores) Externo (Compradores), por lo tanto , toda actividad realizada por algún colaborador de una u otra manera influye en la percepción que obtiene finalmente el cliente .Si se lograra la correcta planeación, control de todas las actividades el ciclo se retroalimentaría con mayor fluidez creando resultado de calidad entre los clientes y así aumentando los niveles de satisfacción .

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Restaurante Wasabi Sushi & Rolls en el distrito de Miraflores.

Para Identificar la percepción que tienen los colaboradores del Clima Organizacional presente en su empresa se utilizó una encuesta basada en la Teoría de Litwin y Stringer la cual postula 9 dimensiones: Estructura , Responsabilidad, Recompensa , Riesgo, Relaciones, Cooperación, Estándares , Conflictos e Identidad , a su vez para identificar la calidad de servicio percibida en el Restaurante Wasabi Sushi & Rolls se aplicó el instrumento SERVQUAL propuesto por Parasuman , Zeithmal y Berry, el cual cuenta con 5 dimensiones : Elementos Tangibles , Fiabilidad , Capacidad de Respuesta, Seguridad , Empatía. El tipo de Investigación corresponde a una investigación correlacional (citado por Hernández Sampieri,2010) ya que tiene como finalidad conocer el grado de asociación que existe entre dos variables en un contexto en particular.

Palabras Clave: Clima Organizacional , Calidad de Servicio , Servqual .

ABSTRACT

The organizational climate is a key variable in perceptions that workers have of the structures and processes that occur in their work environment (Goncalves, 1997). In turn, the quality of service has been considered as a fundamental tool for the success of any business, that involves the application of skills and strategies for the benefit of others who are ultimately customers. Customers are the base of the company, through them consolidated companies achieve market returns for earning income and positioned to competitors. But how what I do affects customer?. A company has two types of clients: Internal (Partners) External (Buyers), therefore, any activity performed by a collaborator of one way or another influences the perception that the customer finally obtained. If proper planning is achieved, control all activities would feedback the cycle more smoothly creating quality result among customers and thus increasing satisfaction levels.

This research aims to identify the relationship between Organizational Climate and Quality of Service in the Restaurant Wasabi Sushi & Rolls in the district of Miraflores..

To identify the employees' perception of organizational climate present in the company , was used a survey based on the Theory of Litwin and Stringer which postulates 9 dimensions: Structure, Responsibility, Reward, Risk, Relations, Cooperation, Standards, Conflict and Identity turn to identify the quality of service perceived at Restaurant Wasabi Sushi & Rolls was applied SERVQUAL instrument proposed by Parasuman, Zeithmal and Berry, which has 5 dimensions: Elements Tangibles, Reliability, Responsiveness, Security, Empathy . Research The type corresponds to a correlational research (cited by Hernandez Sampieri, 2010) and which aims to determine the degree of association between two variables .

Key Words: Organizational Climate Quality Sevice, Servqual.