



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Clima organizacional en el restaurante El Mirador, distrito
de La Punta - Callao - Perú, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Cabrera Galvez, Melanie Paola (ORCID: 0000-0001-9865-5213)

ASESOR:

Mg. Ruiz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA-PERÚ

2020

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis y dar gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan anhelado para mí, superando diversos obstáculos durante el transcurso de mi carrera. En segundo lugar, a mis hermanas (Milagros y Luz); a mi pequeña sobrina Rose, quienes siempre me transmiten seguridad, amor y confianza. A mi Madre y mejor amiga Dora Galvez, quien es el pilar más importante en mi vida por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos llenos de amor durante toda mi etapa universitaria y por siempre estar a mi lado cuando yo lo necesito.

Agradecimiento

Quiero agradecer, en primer lugar, a mi madre: Dora Galvez, porque nada de esto hubiera podido ser posible sin su amor y esfuerzo.

En segundo lugar, quiero dar gracias a mi lugar de trabajo, al restaurante “El Mirador”, especialmente a mis superiores por brindarme su apoyo para poder culminar mi carrera universitaria; y a mis compañeros de trabajo por la paciencia y apoyo para la recopilación de los datos.

Una mención especial a mi asesor, el Mg. Miguel Angel Ruiz Palacios, a quien me gustaría expresarle mi respeto por su dedicación y paciencia durante cada etapa para el desarrollo de esta tesis, quien me permitió aprender con cada una de sus observaciones que me realizaba cada semana de revisión para la culminación de esta tesis.

Finalmente, dar gracias a todas las personas quienes fueron partícipe y contribuyeron al logro de este trabajo.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), unidad de análisis.....	18
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIÓN	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de clima organizacional	22
Tabla 2. Nivel de relación laboral	23
Tabla 3. Nivel de estructura.....	24
Tabla 4. Nivel de mecanismos de apoyo.....	25
Tabla 5. Nivel de recompensa	26
Tabla 6. Nivel de liderazgo	27

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo de las seis Casillas de Marvin Weisbord	15
Figura 2. Nivel de clima organizacional	22
Figura 3. Nivel de relación laboral	23
Figura 4. Nivel de estructura.....	24
Figura 5. Nivel de mecanismos de apoyo.....	25
Figura 6. Nivel de recompensa.....	26
Figura 7. Nivel de liderazgo.	27

Resumen

La presente investigación titulada “Clima organizacional en el restaurante El Mirador, distrito de La Punta, Callao – 2020”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de Clima organizacional del Restaurante El mirador.

La metodología de esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un diseño no experimental, corte transversal de tipo descriptivo. La población censal estuvo conformada por 50 trabajadores del restaurante “El Mirador”, se empleó como técnica la encuesta, y para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario conformado por 28 ítems cuyos datos fueron analizados por el programa estadístico SPSS.

Los resultados obtenidos permitieron determinar el nivel de clima organizacional que los trabajadores perciben del restaurante “El Mirador”, lo cual manifiesta un nivel medio con el 48%, mientras que un 36% indicó un nivel alto y finalmente un nivel bajo con el 16%.

En conclusión, el nivel clima organizacional que perciben los colaboradores del Restaurante “El Mirador” es medio con el 48%, siendo las variables relación laboral, estructura, mecanismos de apoyo, recompensa y liderazgo son fundamentales en una empresa para que exista un buen entorno de trabajo.

Palabras clave: Clima organizacional, relación laboral, estructura, mecanismos de apoyo y recompensa.

Abstract

The main objective of the present investigation, "Organizational climate in the restaurant El Mirador, district of La Punta, Callao - 2020", was to determine the organizational climate level of the restaurant El mirador.

The methodology of this research was carried out under a quantitative approach of the applied type with a non-experimental design, descriptive cross-section. The census population was made up of 50 workers from the "El Mirador" restaurant, the survey was used as a technique, and a 28-item questionnaire was applied for data collection, the data of which was analyzed by the SPSS statistical program.

The results obtained made it possible to determine the level of organizational climate that the workers perceive in the "El Mirador" restaurant, which shows a medium level with 48%, while 36% indicated a high level and finally a low level with 16%.

In conclusion, the organizational climate level perceived by the employees of the "El Mirador" Restaurant is medium with 48%, the variables being employment relationship, structure, support mechanisms, reward and leadership are essential in a company so that there is a good environment of work.

Keywords: Organizational climate, employment relationship, structure, support mechanisms and reward.