



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
TURÍSTICOS

“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA  
CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LAS  
EMPRESAS DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE  
TRUJILLO”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración y Servicios Turísticos**

**Autor:**

Nery Stefany Silva Escobedo

**Asesor:**

María Victoria Terán Iparraguirre

Trujillo – Perú

2015

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **NERY STEFANY SILVA ESCOBEDO**, denominada:

**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO  
QUE BRINDAN LAS EMPRESAS DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE  
TRUJILLO”**

---

María Victoria Terán Iparraguirre  
**ASESOR**

---

Mónica Denise Zegarra Alva  
**JURADO  
PRESIDENTE**

---

José Antonio Benites Vargas  
**JURADO**

---

Guillermo Torres Machuca  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones .....	17
1.5. Objetivos .....	17
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	17
1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	18
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes .....	19
2.2. Bases Teóricas .....	25
2.3. Definición de términos básicos .....	52
<b>CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....</b>	<b>55</b>
3.1. Formulación de la hipótesis .....	55
3.2. Operacionalización de variables .....	55
<b>CAPÍTULO 4. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>59</b>
4.1. Tipo de diseño de investigación.....	59
4.2. Material. ....	59
4.2.1. <i>Unidad de estudio</i> .....	59
4.2.2. <i>Población</i> .....	60
4.2.3. <i>Muestra</i> .....	61
4.3. Métodos.....	62
4.3.1. <i>Técnicas de recolección de datos y análisis de datos</i> .....	62
4.3.2. <i>Procedimientos</i> .....	62
<b>CAPÍTULO 5. DESARROLLO.....</b>	<b>63</b>

<b>CAPÍTULO 6. RESULTADOS .....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN .....</b>	<b>102</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>106</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>109</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla n° 1:</b> Pasos de la administración de recursos humanos.....	31
<b>Tabla n° 2:</b> Etapas del proceso de selección de personal .....	34
<b>Tabla n° 3:</b> Paradigmas de la administración de recursos humanos.....	38
<b>Tabla n° 4:</b> Operacionalización de variables.....	56
<b>Tabla n° 5:</b> Empresas prestadoras de Servicios turísticos en la ciudad de Trujillo.....	60
<b>Tabla n° 6:</b> Empresas prestadoras del servicio de restauración.....	64
<b>Tabla n° 7:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH –El Paisa .....	66
<b>Tabla n° 8:</b> Resultados de entrevistas –El Paisa.....	67
<b>Tabla n° 9:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio –El Paisa.....	68
<b>Tabla n° 10:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH –Mar Picante.....	69
<b>Tabla n° 11:</b> Resultados de entrevistas – Mar Picante.....	70
<b>Tabla n° 12:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio –Mar Picante.....	71
<b>Tabla n° 13:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – El Cuatrero.....	72
<b>Tabla n° 14:</b> Resultados de entrevistas – El Cuatrero.....	73
<b>Tabla n° 15:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – El Cuatrero.....	73
<b>Tabla n° 16:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Chicken King.....	75
<b>Tabla n° 17:</b> Resultados de entrevistas – Chicken King.....	76
<b>Tabla n° 18:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Chicken King.....	76
<b>Tabla n° 19:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Rústica .....	78
<b>Tabla n° 20:</b> Resultados de entrevistas – Rústica .....	79
<b>Tabla n° 21:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Rústica.....	80
<b>Tabla n° 22:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Estancia Muchik.....	81
<b>Tabla n° 23:</b> Resultados de entrevistas – Estancia Muchik .....	82
<b>Tabla n° 24:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Estancia Muchik.....	82
<b>Tabla n° 25:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Ramiro’s .....	84
<b>Tabla n° 26:</b> Resultados de entrevistas – Ramiro’s .....	85
<b>Tabla n° 27:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Ramiro’s .....	86
<b>Tabla n° 28:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Han Muy .....	87
<b>Tabla n° 29:</b> Resultados de entrevistas – Han Muy .....	88
<b>Tabla n° 30:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Han Muy .....	89
<b>Tabla n° 31:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Coco Torete .....	90
<b>Tabla n° 32:</b> Resultados de entrevistas – Coco Torete .....	91

<b>Tabla n° 33:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Coco Torete .....	92
<b>Tabla n° 34:</b> Porcentaje de cumplimiento de los pasos de la administración de RRHH – Chelsea .....	93
<b>Tabla n° 35:</b> Resultados de entrevistas – Chelsea .....	94
<b>Tabla n° 36:</b> Porcentaje de percepción de calidad de servicio – Chelsea .....	94
<b>Tabla n° 37:</b> Resumen de puntajes y porcentajes obtenidos por restaurante sobre la percepción de la calidad de servicio.....	95
<b>Tabla n° 38:</b> Resumen de porcentajes por dimensión. Percepción de la calidad de servicio .....	96
<b>Tabla n° 39:</b> Resumen de puntajes y porcentajes. Nivel de cumplimiento de los pasos de la administración de recursos humanos .....	97
<b>Tabla n° 40:</b> Resumen de porcentajes por dimensiones - Administración de recursos humanos.....	98
<b>Tabla n° 41:</b> Relación entre variables: Administración de recursos humanos – calidad de servicio.....	99
<b>Tabla n° 42:</b> Resultados de calidad percibida y nivel de cumplimiento de RRHH.....	99
<b>Tabla n° 43:</b> Prueba F de Fisher .....	101

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Nivel de calidad percibido – El Paisa.....	68
<b>Figura 2:</b> Nivel de calidad percibido – Mar Picante.....	72
<b>Figura 3:</b> Nivel de calidad percibido – El Cuatrero .....	74
<b>Figura 4:</b> Nivel de calidad percibido – Chicken King.....	77
<b>Figura 5:</b> Nivel de calidad percibido – Rústica.....	80
<b>Figura 7:</b> Nivel de calidad percibido – Estancia Muchik .....	83
<b>Figura 8:</b> Nivel de calidad percibido – Ramiro’s.....	86
<b>Figura 9:</b> Nivel de calidad percibido – Han Muy .....	89
<b>Figura 10:</b> Nivel de calidad percibido – Coco Torete .....	93
<b>Figura 11:</b> Nivel de calidad percibido – Chelsea .....	95
<b>Figura 12:</b> Relación entre variables: Administración de recursos humanos - calidad de servicio.....	100

## RESUMEN

La administración de recursos humanos es un tema de suma importancia, principalmente en empresas especializadas en el servicio, ya que los trabajadores son quienes se encargan de atender a los clientes y tienen en sus manos la capacidad de generar un servicio de calidad, desarrollo, fidelización y satisfacción. Sin embargo, la falta de conocimiento e intereses monetarios impide que se le dé la debida importancia, generando una brecha entre el valor generado y percibido por el cliente.

El objetivo de esta tesis es verificar la influencia de la administración de recursos humanos en la calidad de servicio que brindan las empresas de restauración categorizadas de la ciudad de Trujillo. El procedimiento seguido fue la determinación de la calidad de servicio percibida por los clientes de los restaurantes muestra y la verificación del cumplimiento de los pasos de la administración de recursos humanos. Los resultados de la investigación, mediante la prueba F de Fisher permitieron confirmar la hipótesis propuesta sobre la influencia de la variable administración de recursos humanos en la calidad de servicio.



## **ABSTRACT**

Human resources management is an issue of utmost importance, especially in service sector, since workers are in charge of serving customers and have in their hands the ability to generate a quality service, development, retention and satisfaction. However, the lack of knowledge and monetary interests impedes its importance, creating a gap between the value generated and perceived by the client.

The objective of this thesis is to verify the influence of human resources management in the quality of service offered by categorized restaurants in Trujillo. The procedure followed was the determination of the quality of service perceived by customers of the restaurants and the verification of compliance with the steps in the human resources management. The results of the research, by F test, allowed to confirm the hypothesis on the influence of the variable management of human resources in service quality.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio Cárdenas, E. (julio-septiembre de 2009). *Redalyc*. Obtenido de Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29014477009>
- Alles, M. A. (2012). *Diccionario de términos de recursos humanos*. Buenos Aires.
- Asociación Española para la Calidad. AEC. (2003). *Cómo medir la satisfacción del cliente*.
- Azalde, P. A. (20 de 01 de 2014). *Marketing Estratégico*. Obtenido de Marketing de servicios: <http://marketingestrategico.pe/la-gastronomia-y-el-buen-servicio/>
- Bethencourt Cejas, M., Díaz Pérez, F., González Morales, O., & Sánchez Pérez, J. (2005). *Redalyc*. Obtenido de La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos: el caso de las isla de La Palma.
- Chiavenato, I. (2006). *Carreira: Você e aquilo que Faz*. Sao Paulo: Saraiva.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento humano*. Mexico.
- Corrales, A. B. (2005). *Administración de Recursos Humanos. Módulo 1, 2, 3*.
- Diario Gestión. (13 de 05 de 2014). *Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/empresas/cinco-institutos-privados-que-obtuvieron-acreditacion-calidad-lima-2094436>
- Diario Gestión. (2014 de abril de 2014). *Diario Gestión*. Obtenido de Las cuatro tendencias críticas de la gestión de talentos en Perú: <http://gestion.pe/empleo-management/cuatro-tendencias-criticas-gestion-talentos-peru-segun-deloitte-2094165>
- Diario Gestión. (17 de abril de 2014). *Diario Gestión*. Obtenido de Tres pasos para impulsar el compromiso de los empleados: <http://gestion.pe/empleo-management/tres-pasos-impulsar-compromiso-empleados-2094789>
- Editorial Vértice. (2008). *Marketing turístico*. Málaga: Vértice.
- Fazio, M. (2011). La tercera ola del 'boom' gastronómico: ¿qué necesitan los restaurantes del Perú para alcanzar la excelencia? *El Comercio*.
- Fernández, S. C. (2013). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Paraninfo.
- García J, E., & Serrano V, C. (2003). *Competitividad y eficiencia, Estudios de Economía Aplicada*.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *MEtodología de la investigación*. Perú: McGraw-hill.
- Jorge Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos Humanos en empresas de turismo y hostelería*. Madrid: Pearson Educación .
- La calidad en el servicio al cliente*. (2008). Vértice.
- Lillo Bañuls, A., Ramón Rodríguez, A. B., & Sevilla Jiménez, M. (Enero-junio de 2007). *Redalyc*. Obtenido de El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39801903.pdf>
- Martín Rojo, I., & Gaspar Gonzáles, A. (2009). *Administración de los Recursos humanos en empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.
- Mejías Herrera, S. (2006). *Reclutar eficazmente los recursos humanos: pieza clave en la gestión turística*. Santa Clara.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. w. (1994). *Human resource management* .
- MINCETUR. (2004). *Reglamento de Restaurantes. DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR*. Lima.
- Mincetur, M. d. (2011). *PENTUR Plan Estratégico Nacional de Turismo*.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, M. (2011). *Plan Nacional de Calidad Turística*.
- Pardo, M., & Luna, R. (2006). *Recursos humanos para turismo*.
- PROMPERU, C. p. (2008). *Plan Nacional de Calidad Turística CALTUR*.
- Quiroga Persivale, G. (2013). *Gestión del capital humano en las empresas. fuente de ventaja competitiva*. Lima. Obtenido de [http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/documents/Suplemento\\_2013.pdf](http://www.greatplacetowork.com.pe/storage/documents/Suplemento_2013.pdf)
- Sanchez Pérez, J. A. (s.f.). *LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SECTOR TURÍSTICO: UNA APLICACIÓN DEL CUADRO DE MANDO INTEGRAL*. Almería.
- Serrano, L. P. (2004). *La administración al servicio de La Hospitalidad. Turismo, hotelería y restaurantes*. (2011). Lexus.
- Universidad de Salamanca. (07 de 11 de 2013). *USAL MOOC*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=uR8nh8xtU2c>