



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANTE CAFÉ-BAR SOFA LIMA 2014”**

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

AUTOR:

ANNIE ELIZABETH EGOAVIL UEHARA

ASESOR:

MG. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad de innovación en el desarrollo de nuevos productos turísticos sostenible

LIMA-PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo, amor y confianza.

A mis queridos hermanos Jaqueline, Franco y Luis
a quienes tanto amo.

A mi novio Joseph por su apoyo, preocupación y
su amor.

AGRADECIMIENTOS

- Agradecer primeramente a Dios por su infinito amor, quien me guía a lo largo de mi camino, todo lo que tengo y haya logrado es gracia a Él, quien me dio una hermosa familia, buenos amigos, grandes oportunidades y pruebas en la vida para crecer y desarrollarme.
- En segundo lugar deseo agradecer a mi familia : Mi padre Raúl Egoavil quien fue un gran ejemplo de lucha y amor, a mi madre Ana Uehara, a mis hermanos Jaqueline Egoavil, Franco Egoavil y Luis Egoavil, gracias por brindarme su amor, comprensión y apoyo en todo tiempo.
- Agradecer a mis queridos maestros y asesores: Al Mg. Edwin Campos asesor docente de la presente investigación por guiarme, enseñarme, su dedicación y valiosa orientación en la realización de mi tesis. Y al profesor William Flores Sotelo quien también me supo guiar, y me enseñó con su gran experiencia en la cual le estoy muy agradecida, y a todos los docentes que me enseñaron a lo largo de mi carrera, como: José Badillo, Irma Iriarte, Renzo Solari, Ademar Vargas y a todos profesores que me ayudaron a desarrollarme profesionalmente.
- A mis grandes amigos quienes compartí muchos momentos en mi vida Universitaria a Margarita Martínez, Carmen Huasasquiche, Luz Berrocal, Beatriz Espinoza, Maritza Palomino, Gloria Jurado, Esperanza Castro, Angela Badillo, Alva Medina, Jessica Rosado, Liz, Juan Carlos y a todos mis amigos con quien compartí estos 5 años en la universidad.
- Y a la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional en Administración de Turismo y Hotelería.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Restaurante-Café-Bar Sofá, Lima 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la Cultura Organizacional (primera variable) y Calidad de servicio (segunda variable) con la que se atiende en los colaboradores del Restaurante-Café-Bar Sofá. Recordemos que si se trabajan adecuadamente las manifestaciones estructurales, manifestaciones simbólico-conceptuales, manifestaciones materiales y manifestaciones conductuales entonces podrán tener una buena cultura organizacional. Asimismo debemos tener en cuenta que para brindar una calidad de servicio, debemos tener en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía, ya que estos son elementos de la Calidad de Servicio es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las Recomendaciones. Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable 1:	21
Fundamentación científica de la variable 2:	31
Justificación	37
1.1. Problema	40
1.2. Hipótesis	41
1.3. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Método de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	51
III. RESULTADOS	52
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable cultura organizacional.	44
Tabla 2. Operacionalización de variable calidad de servicio.	45
Tabla 3. Nivel de confiabilidad de la lista de cotejo sobre la cultura organizacional.	49
Tabla 4. Nivel de confiabilidad de la lista de cotejo sobre la calidad de servicio.	50
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	51
Tabla 6. Resultados de la dimensión Manifestaciones estructurales	52
Tabla 7. Resultados de la dimensión Manifestaciones simbólicos-conceptuales	52
Tabla 8. Resultados de la dimensión Manifestaciones materiales	53
Tabla 9. Resultados de la dimensión Manifestaciones Conductuales	54
Tabla 10. Resultados de la variable Cultura Organizacional	55
Tabla 11. Resultados de la dimensión elementos tangibles	56
Tabla 12. Resultados de la dimensión Confiabilidad	57
Tabla 13. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	58
Tabla 14. Resultados de la dimensión seguridad	59
Tabla 15. Resultados de la dimensión empatía	60
Tabla 16. Resultados de la Variable Calidad de Servicio	61

Índice de figuras

Figura 1. Importancia de la cultura organizacional en la atención al cliente	27
Figura 2. Modelo de la cultura organizacional	29
Figura 3. Diagrama del diseño Correlacional	47
Figura 4. Resultados de la dimensión Manifestaciones Estructurales	52
Figura 5. Resultados de la dimensión Manifestaciones simbólicos-conceptuales	53
Figura 6. Resultados de la dimensión Manifestaciones materiales	54
Figura 7. Resultados de la dimensión Manifestaciones Conductuales	55
Figura 8. Resultados de la variable Cultura Organizacional	56
Figura 9. Resultados de la dimensión elementos tangibles	57
Figura 10. Resultados de la dimensión Confiabilidad	58
Figura 11. Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	59
Figura 12. Resultados de la dimensión seguridad	30
Figura 13. Resultados de la dimensión empatía	61
Figura 14. Resultados de la Variable Calidad de Servicio	62

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: “Cultura Organizacional y Calidad de Servicio en el Restaurante-Café-Bar Sofá, Lima 2014”; ha dado respuesta al problema: ¿Cuál es la relación que existe entre Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el Restaurante-Café-Bar, Lima 2014. El objetivo general ha sido: Determinar la relación que existe entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el Restaurante-Café- bar Sofá, Lima 2014.

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los colaboradores del Restaurante-Café-Bar Sofá de las tres sedes en Lima Perú, haciendo un total de 75 trabajadores que tienen trato directo con el cliente. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba de chi-cuadrado, se aprecia que si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el Restaurante-Café-Bar Sofá, Lima 2014, hallándose la χ calculada y la χ crítica, para lo cual, con la fórmula de la χ obtenida el resultado es de 60.618, asimismo con la tabla la χ crítica obtenida es 5.9915 por lo tanto, al ser la χ obtenida (60.618) es mayor a χ crítica (5.9915), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis planteada (H). Por lo cual se concluye que: Si existe relación entre la Cultura Organizacional y la Calidad de Servicio en el Restaurante-Café-Bar Sofá, Lima 2014.

ABSTRACT

The research, which has been titled "Organizational Culture And Quality Of Service In The Restaurant - Coffee -Bar Sofa Lima 2014"; has responded to the problem: What is the relationship between Organizational Culture And Quality Of Service In The Restaurant - Coffee - Bar Sofa Lima 2014? The overall objective was to analyze the relationship between Organizational Culture and Quality of Service in the workers of the Restaurant - Coffee -Bar Sofa Lima 2014.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a basic technological research that is at the explanatory level. The research design was quasi-experimental. The sample was represented by workers of the Restaurant - Coffee - Bar Sofa being 75 workers. The research techniques used were the signing, document analysis, direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables

Among the most important results obtained with the chi-square shows that the correlation between Organizational Culture and Quality of Service in the Restaurant-Café-Bar Sofa, Lima 2014, being the calculated χ^2 and χ^2 review, for which, in the formula of χ^2 obtained the result is 60618, also to Table the χ^2 critical obtained is 5.9915 therefore being the χ^2 obtained (60,618) is greater than χ^2 critical (5.9915), then it is rejected the null hypothesis (H_0) and the hypothesis (H_1) is accepted. Therefore, it is concluded that: If there is a relationship between organizational culture and quality of service in the Restaurant-Café-Bar Sofa, Lima 2014.