



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
TURISMO Y HOTELERÍA

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
EN LA PIZZERÍA DON MÁXIMO EN LA PROVINCIA DE TALARA –
2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
DE TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR

BACH. SANDRA LYSSETTE VERA BRAVO

ASESOR

LIC. MARIELA OLAYA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

PIURA – PERÚ

2013



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
TURISMO Y HOTELERÍA

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
EN LA PIZZERÍA DON MÁXIMO EN LA PROVINCIA DE TALARA –
2013”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
DE TURISMO Y HOTELERÍA

AUTOR

BACH. SANDRA LYSSETTE VERA BRAVO

ASESOR

LIC. MARIELA OLAYA TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO

PIURA – PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR

Mg. Leónidas Valdivia Ramírez.

PRESIDENTE

Lic. Mariela Olaya Torres

SECRETARIA

Mg. Cecilia Ramos Altamirano

VOCAL

A MIS PADRES: ELIZABETH BRAVO Y MANUEL VERA

Por ser el pilar de todo lo que soy, por su amor incondicional y todo su apoyo.

Por toda la confianza depositada en mí.

A MI ASESORA: LIC. MARIELA OLAYA

Por todo su apoyo, por transmitirme sus conocimientos, por toda su motivación brindada durante todo este tiempo.

A MIS FAMILIARES:

Por su apoyo moral y amor brindado, por ser mi motor para seguir adelante. Y de manera muy especial a Samuel Espinosa por ser mi amigo y compañero en todo este tiempo, por su amor, paciencia y apoyo.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar muchísimas gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta donde estoy.

A mis padres por haberme dado la herencia más grande que pueden dar los padres a sus hijos: La educación, los valores y el amor.

A Samuel Espinosa, mi amigo y compañero. Gracias por todo su amor incondicional, por estar conmigo siempre y por no dejar que me dé por vencida en ningún momento.

A mis docentes en todo mi camino universitario, por haberme brindado sus conocimientos y haberme apoyado en mis dudas.

Un agradecimiento muy especial a mi asesora, Lic. Mariela Olaya por apoyarme y disipar todas las dudas ocurridas en el proceso de elaboración de la presente tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Sandra Lyssette Vera Bravo con DNI N° 71293341, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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 César Vallejo.

Piura, Julio del 2013

Sandra Lyssette Vera Bravo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento a ustedes la Tesis titulada: “Cultura Organizacional y Gestión de Recursos Humanos en la Pizzería Don Máximo en la Provincia de Talara – 2013”

Esta tesis ha sido desarrollada con la finalidad de implementar una adecuada cultura organizacional y gestión de recursos humanos en la pizzería Don Máximo en la provincia de Talara, en cumplimiento de Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Bachiller en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Sandra Lyssette Vera Bravo.

ÍNDICE

CARÁTULA

Página Del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice De Tablas	ix
Índice De Gráficos	xi

RESÚMEN	xiii
---------	------

ABSTRACT	xiv
----------	-----

I. INTRODUCCIÓN	1
-----------------	---

II. MARCO METODOLÓGICO	40
------------------------	----

2.1 Variables	41
---------------	----

2.2 Operacionalización de Variables	43
-------------------------------------	----

2.3 Metodología	45
-----------------	----

2.4 Tipos de Estudio	45
----------------------	----

2.5 Diseño	45
------------	----

2.6 Población, Muestra y Muestreo	45
-----------------------------------	----

2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
---	----

2.8 Métodos de Análisis de Datos	46
----------------------------------	----

III. RESULTADOS	47
-----------------	----

3.1 Marco Referencial	47
-----------------------	----

3.2 Resultados de Encuesta	55
----------------------------	----

3.3 Resultados de Entrevista	99
3.4 Contrastación de Hipótesis	105
IV. DISCUSIÓN	108
V. CONCLUSIONES	114
VI. RECOMENDACIONES	115
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Pág.
Tabla 1:	
Concordancia con conocimiento de la historia de la empresa donde trabaja.....	55
Tabla 2:	
Concordancia por la Coherencia entre lo que dice y lo que hace el gerente.....	58
Tabla 3:	
Concordancia con acontecimientos y antecedentes sociales y familiares del fundador.....	60
Tabla 4:	
Concordancia con el conocimiento de los trabajadores del reglamento interno de la empresa y de las metas trazados.....	63
Tabla 5:	
Concordancia con la misión, visión y filosofía de la empresa.....	65
Tabla 6:	
Concordancia con el sistema de control, reglamento interno y definición de metas de la empresa.....	68
Tabla 7:	
Concordancia con las actitudes de respeto al entorno, sistema de gestión, competencias, clientes y proveedores.....	71
Tabla 8:	
Concordancia con la comunicación que existe con el dueño del establecimiento.....	74
Tabla 9:	
Concordancia con la intención de la empresa de recordarle las fechas importantes para el establecimiento.....	76
Tabla 10:	
Concordancia con la eficacia y eficiencia del trabajo en la empresa.....	79
Tabla 11:	
Concordancia con el conocimiento y competencia.....	82
Tabla 12:	
Concordancia con los símbolos: distribución, tamaño y logo corporativo.....	85

Tabla 13:	
Concordancia con el nivel de planeación de recursos humanos.....	88
Tabla 14:	
Concordancia con el grado de eficiencia de la organización de recursos humanos	91
Tabla 15:	
Concordancia con las capacitaciones que recibe de la empresa	94
Tabla 16:	
Relación entre la cultura organizacional y gestión de los recursos humanos en la Pizzería don Máximo en la Provincia de Talara – 2013	96

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico	Pág.
Gráfico N° 1.	
Concordancia con conocimiento de la historia de la empresa donde trabaja.....	56
Gráfico N° 2.	
Concordancia por la Coherencia entre lo que dice y lo que hace el gerente.....	58
Gráfico N° 3.	
Concordancia con acontecimientos y antecedentes sociales y familiares del fundador.....	61
Gráfico N° 4.	
Concordancia con el conocimiento de los trabajadores del reglamento interno de la empresa y de las metas trazados.....	63
Gráfico N° 5.	
Concordancia con la misión, visión y filosofía de la empresa.....	66
Gráfico N° 6.	
Concordancia con el sistema de control, reglamento interno y definición de metas de la empresa.....	69
Gráfico N° 7.	
Concordancia con las actitudes de respeto al entorno, sistema de gestión, competencias, clientes y proveedores.....	72
Gráfico N° 8.	
Concordancia con la comunicación que existe con el dueño del establecimiento.....	74
Gráfico N° 9.	
Concordancia con la intención de la empresa de recordarle las fechas importantes para el establecimiento.....	77
Gráfico N° 10.	
Concordancia con la eficacia y eficiencia del trabajo en la empresa.....	80
Gráfico N° 11.	
Concordancia con el conocimiento y competencia.....	83
Gráfico N° 12.	
Concordancia con los símbolos: distribución, tamaño y logo corporativo.....	86

Gráfico N° 13.	
Concordancia con el nivel de planeación de recursos humanos.....	89
Gráfico N° 14.	
Concordancia con el grado de eficiencia de la organización de recursos humanos.....	92
Gráfico N° 15.	
Concordancia con las capacitaciones que recibe de la empresa.....	94

RESUMEN

El estudio titulado “Cultura Organizacional Gestión de Recursos Humanos en la Pizzería Don Máximo en la Provincia de Talara – 2013 “se planteó como objetivo general el identificar si existe relación entre cultura organizacional y gestión de los recursos humanos en la Pizzería Don Máximo en la provincia de Talara– 2013.

Para ello se tomó una muestra de tipo no probabilística de 33 personas conformadas por el dueño de la pizzería y los empleados, a quienes se les aplicó cuestionario y entrevista , y cuyo análisis arrojó como resultado que la cultura organizacional en la Pizzería Don Máximo en la provincia de Talara– 2013 está caracterizada por la ausencia de una identidad del trabajador con la empresa en cuanto a sus símbolos, visión y misión, ausencia de una evaluación real de logros y competencias laborales de los trabajadores y una comunicación dueño-trabajadores muy incipiente aunada a la falta de capacitación del personal; que en general hacen que la cultura organizacional sea definida como deficiente; el papel que cumple la gestión de los recursos humanos es deficiente y está asociado solo a la comunicación vertical de los procedimientos y funciones de cada trabajador; que las condiciones actuales de trabajo no son del todo satisfactorias para los trabajadores; el nivel de calidad de los procesos de selección de personal son deficientes, y el nivel de capacitación de los funcionarios es deficiente y se da de manera empírica.

Palabras Claves: Cultura Organizacional, Gestión de Recursos Humanos.

ABSTRACT

The study entitled "Organizational Culture of Human Resources Management in Don Maximo Pizzeria in the province of Talara – 2013"

It was planned as a general objective to identify if there is any relationship between Organizational culture and Human resources management of Don Maximo Pizzeria in the province of Talara – 2013.

Therefore, a non-probabilistic sample was taken of 33 people including the owner and the employees of the pizzeria. To whom were interviewed and given questionnaires. As a result, the Organizational culture of Don Maximo Pizzeria in the province of Talara is characterized by the absence of the worker regarding their symbols, vision and mission. Lack of the real assessment of the worker's goals and labor competencies and a communication owner-workers is very incipient combined with the lack of staff training which make the organizational culture deficient.

The role of human resources management is deficient and associated only with the vertical communication of procedures and functions of each worker. Also, the current condition of work are not entirely satisfactory for the employees.

The level of quality of the selection process for staff are deficient and the level of training of the staff is poor and given in an empirical manner.

Key words: Organizational Culture, Human Resources Management.