

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA



## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE CORDANO, LIMA 2013.

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

AUTOR:  
SORIA CALERO, GIANINA ANDREA

ASESOR:  
HUAMANI FRANK

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS  
TURÍSTICOS SOSTENIBLES.

LIMA – PERÚ

2013

## DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta aquí, por haberme dado salud y fuerza y por sobre todo por haberme enseñado a enfrentar las adversidades que tuve en el transcurso del desarrollo de mi tesis.

A mi madre María.

Por haberme apoyado siempre, por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y porque nunca dejo que me rindiera, pero más que nada por su amor incondicional.

A mis maestros.

Frank Huamani, que me apoyo en el transcurso de la mejora de mi tesis y motivó a que siguiera con mi propósito de culminarla con éxito, y a mis maestros en general que influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedico cada página de mi tesis.

A mis amigos y compañeros.

Que durante años nos hemos apoyado mutuamente, tanto en lo personal como en lo profesional. A Isabel Catari por ser una amiga incondicional, por ese positivismo que siempre me transmite, esa alegría y esas ganas de seguir adelante a pesar de las adversidades y finalmente a María Isabel Bocanegra por siempre estar presente cada vez que necesite su apoyo y por qué siempre cree y creyó en mí.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellas.

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer inmensamente a todas aquellas personas que de una u otra manera han cooperado desinteresadamente con la realización de este proyecto de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de prepararme en la actividad que opte para desarrollar en mi vida.

A cada uno de los docentes de la Universidad que contribuyeron con sus enseñanzas para mi mejora como profesional y porque siempre estuvieron dispuestos a absolver mis dudas e inquietudes, especialmente a mi asesor Frank Huamani que supo guiarme y aconsejarme siempre con la mayor predisposición.

A mi familia y amigos que me han apoyado incondicionalmente para alcanzar esta meta trascendental en mi vida.

Gracias a todos

Gianina Andrea Soria Calero.

## PRESENTACIÓN

El turismo como las otras actividades económicas que se desarrollan en el Perú, se encuentra en crecimiento y con una gran visión de desarrollo, gracias a los planes estratégicos creados por el gobierno y por la contribución de las empresas privadas, tanto nacionales como internacionales, mediante la inversión, difusión y creación de proyectos en el sector turismo.

Así como las agencias de viajes y empresas hoteleras han incrementado su rentabilidad, las empresas que brindan servicio de alimentos también lo han hecho a la par, ya que la gastronomía peruana en los últimos años se ha ido posicionando a nivel internacional.

Por estas razones, la presente investigación se enfocara en el área de restaurantes desarrollando dos puntos importantes para las empresas turísticas en general, la primera es el clima organizacional y la otra es la satisfacción del cliente, este estudio se empleara en un restaurante emblemático como es el Restaurante Bar Cordano.

## ÍNDICE

Dedicatoria  
Agradecimiento  
Presentación  
Índice  
**RESUMEN**

### **ABSTRACT**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

- 1.1.1. Realidad problemática
- 1.1.2. Formulación del problema
- 1.1.3. Justificación
- 1.1.4. Antecedentes
- 1.1.5. Objetivos
  - 1.1.5.1. General
  - 1.1.5.2. Específico

### **1.2. MARCO REFERENCIAL**

- 1.2.1. Marco teórico.
- 1.2.2 Marco Conceptual

## **2. MARCO METODOLÓGICO**

- 2.1. Hipótesis (si corresponde)
- 2.2. Variables
  - 2.2.1. Definición conceptual
  - 2.2.2. Definición operacional
- 2.3. Metodología
  - 2.3.1. Tipos de estudio
  - 2.3.2. Diseño
- 2.4. Población y muestra
- 2.5. Método de investigación
- 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos
- 2.7. Métodos de análisis de datos

## **3. RESULTADOS**

## **4. DISCUSIÓN**

## **5. CONCLUSIONES**

## **6. SUGERENCIAS**

## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## **8. ANEXOS**

**RESUMEN:** El servicio de restaurantes es uno de los elementos que conforman el producto turístico, el cual es necesario para la satisfacción del turista y de la sociedad en general, pero para una adecuada satisfacción de los clientes se debe partir de un adecuado clima organizacional dentro de cada empresa.

Este documento se centra en un restaurante denominado Restaurant Bar Cordano, ubicado en el centro de Lima, que cuenta con una diversidad de platos gastronómicos y que también es un patrimonio histórico de Lima. El presente trabajo procura demostrar cuán importante es el adecuado clima organizacional dentro de cada establecimiento para la satisfacción del cliente y por ende el crecimiento y permanencia de la organización. Además, se dará algunas recomendaciones que fueron obtenidas a partir de una encuesta realizada en escala de Likert. Donde se confirmara la relación significativa que tienen estas variables y por tanto se verá lo importante que es desarrollar estos puntos en las empresas turísticas para la mejora de las mismas.

**PALABRAS CLAVE:** Producto turístico, Perú, satisfacción del cliente, clima organizacional.

**ABSTRACT:** The service restaurants are one of the elements of the tourism product, which is necessary for the satisfaction of tourists and society in general, but for proper customer satisfaction must be from an appropriate organizational climate within of each company.

This paper focuses on a restaurant called Restaurant Bar Cordano, located in the center of Lima, which features a variety of gourmet dishes and also a lime heritage. This paper attempts to show how important the right organizational climate within each facility to customer satisfaction and hence growth and permanence of the organization. Furthermore, the author presented some recommendations that were obtained from a survey Likert scale. Where confirm the significant relationship with these variables and therefore will be how important it is to develop these points in tourism enterprises to improve them.

**KEYWORDS:** Product tourism, Peru, customer satisfaction, organizational climate.