



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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION AL CLIENTE EN
RESERVAS LCPERU”**

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

AUTOR:

CARMELITA JESÚS FARJE SILVA

ASESOR:

Mg. Edwin Gabriel Campos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL DESARROLLO DE NUEVOS
PRODUCTOS TURÍSTICOS SOSTENIBLES
LIMA-PERÚ**

2014

DEDICATORIA

A mi padre por su infinito amor y paciencia.

A mis hermanas que son mi mayor motivación.

A mi hermano por su cariño, apoyo y preocupación.

AGRADECIMIENTOS

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.

A mis profesores, de quienes aprendí con gran fervor. A mis compañeros de aula, quienes han pasado a formar parte de mi familia.

Al profesor Willian Flores Sotelo por su amistad, constante apoyo y al profesor Edwin Gabriel Capos por ser una persona que me oriento en la culminación de la tesis.

A mis grandes amigos Valentín, Thalía, Rebeca y Jeniffer por brindarme su amistad, su apoyo, confianza y comprensión en cada momento de mi vida universitaria.

A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para cumplir con todas mis metas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Carmelita Jesús Farje Silva con DNI N° 47078895 a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras en el reglamento de Grado y Título de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda 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.

Lima, 13 de setiembre de 2014



Carmelita Jesús Farje Silva

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción al cliente en el área de Reservas LCPERU 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración de Empresas.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a al Clima organizacional (primera variable) y Satisfacción al Cliente (segunda variable) con la que se atiende a los clientes de la empresa, así mismo se ve también el entorno de trabajo que se tiene dentro del área de reservas y la forma en la que influye al momento de atender al cliente ya sea vía telefónica o presencial. La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido 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
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica de la variable 1:	18
Fundamentación científica de la variable 2:	22
Justificación	32
1.1. Problema	33
1.2. Hipótesis	34
1.3. Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	37
2.3. Metodología	38
2.4. Tipo de estudio	39
2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Método de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	41
2.10. Validación y confiabilidad del Instrumento	41
III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
ANEXOS	74

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la evolución de la variable Clima Organizacional	22
Tabla 2. Resultados de la evolución de la variable Satisfacción al cliente	25
Tabla 3. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	37
Tabla 4. Operacionalización de la variable Satisfacción al Cliente	38
Tabla 5. Contratación de hipótesis General	52
Tabla 6. Contratación hipótesis Específicas 1	52
Tabla 7. Contratación hipótesis Específicas 2	53
Tabla 8. Contratación hipótesis Específicas 3	54

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable Clima Organizacional	43
Figura 2. Resultados de la dimensión Organización	44
Figura 3. Resultados de la dimensión Comunicación	45
Figura 5. Resultados de la dimensión Actividades	46
Figura 6. Resultados de la dimensión Fiabilidad	47
Figura 7. Resultados de la dimensión Elementos Tangibles	48
Figura 8. Resultados de la dimensión Empatía	49
Figura 8. Resultados de la dimensión Seguridad	50
Figura 8. Resultados de la variable Satisfacción al cliente	51

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: "Clima Organizacional y Satisfacción al cliente en el área de Reservas LCPERU 2014"; ha dado respuesta al problema ¿Existente relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en reservas LCPERÚ 2014?

El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación existe entre clima organizacional y satisfacción del cliente en reservas LCPERÚ 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 empleados de reservas, los cuales son un total de 20 personas. 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.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

The research, which is entitled "Organizational Climate and Customer Satisfaction in area reservations LCPERU 2014"; has responded to the problem Relationship between organizational climate and customer satisfaction in 2014 LCPERÚ reserves?

The overall objective was: To determine the correlation between organizational climate and customer satisfaction in 2014 LCPERÚ reserves.

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is at the explanatory level. The research design is correlational. The sample was represented by employees of reserve area, which are a total of 20 people. 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.

Keywords: organizational climate, customer satisfaction.