



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Académico Profesional de Administración**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN
LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL
HOTEL PUERTO PALMERAS EN EL DISTRITO DE LA
BANDA DE SHILCAYO EN EL AÑO 2011”**

Tesis que presenta la Bachiller

KAORI RENGIFO MUÑOZ

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES: Lic. DIANA ZAMORA PANDURO.

Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO.

**TARAPOTO – PERÚ
2011**

DEDICATORIA

Dedico la presente Tesis con todo amor y cariño, a las personas más especiales que Dios puso en esta tierra, que dan todo cuanto pueden, por brindar lo mejor y son la motivación máxima para mi desarrollo profesional, principalmente a mis padres: Luis y Deysith, gracias papá y mamá, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí, a pesar de los momentos difíciles, siempre han estado apoyándome y brindándome todo su amor y por estar a mi lado.

A mis hermanos Luis, Marusia y Sergio, ya que son el futuro del País, por qué se que de alguna u otra forma, esta investigación será de mucho apoyo. A Brian por darme su amor, apoyo y por ser parte de mi vida, te quiero mucho.

Con todo cariño y estima a mis lindos abuelitos Deny y Esleiter, por estar a mi lado apoyándome en lo necesario. A mis queridos tíos Omer y James, que también han sido parte de este esfuerzo.

A Gil, por enseñarme a ver y disfrutar la vida,

A Vero, por compartir muchos sentimientos bellos.

A César, porque ha sido el único varón agraciado en el grupo.

Y a Lady, por haber sido la única con quien se podía discutir y después reír.

Gracias por compartir momentos importantes, brindándome una amistad sincera e incondicional, por contagiarme su alegría a través de sus ocurrencias y por ser unos excelentes amigos.

Este trabajo es para ustedes con todo mi corazón.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
BIBLIOTECA

CODIGO: 0067
APM-PJ
E-2.

Nº DE LIBRO:

FECHA: 04-06-2012

PRESENTACIÓN

El presente Desarrollo de Tesis, tiene como finalidad, dar a conocer el trabajo que se desarrolla en la “Universidad César Vallejo”, por medio de cursos básicos de investigación. A continuación les presento una investigación completa, sobre la realidad organizacional, tanto administrativo, operativo y humano de la empresa Hotelera Puerto Palmeras.

En la actualidad Puerto Palmeras, cuenta con un grupo humano experimentado, que representa el gran esfuerzo en nuestra Región, y por ello la investigación busca y da a conocer el funcionamiento de su clima organizacional, que como es sabido, se diferencian entre organizaciones, ya que cada empresa posee características únicas.

Se establece el problema de investigación para conocer por medio de una evaluación el clima organizacional del Hotel Puerto Palmeras y su efecto en la satisfacción de todos sus colaboradores, para lo cual se podrá detallar una realidad problemática, y con los datos recopilados, se podrán solucionar las dificultades que se han encontrado y de ello dependerá el rendimiento y bienestar laboral.

Toda esta información será presentada en las siguientes páginas de este proyecto, donde finalmente la perspectiva frente a este trabajo, constituya una herramienta que se ajuste a las necesidades de nuestros compañeros de estudios, objetivo que se cumplirá con las conclusiones y recomendaciones que se le pueda dar a la empresa que se realiza este trabajo y para aquellas personas que hemos elegido la vida universitaria en Administración como vocación y hemos encontrado la realización plena de nuestro ser.

La razón por la cual presento este trabajo con todas las características de investigación, tiene como misión servir de apoyo útil en la formación profesional de todos los jóvenes que buscan salir a delante dentro de su investigación, y como también a la empresa Hotelera Puerto Palmeras, que de una u otra forma, la investigación ofrecerá una solución importante, para el refuerzo de los objetivos y las metas propuestas a alcanzar.

AGRADECIMIENTO

Con especial gratitud, a la Universidad “Cesar Vallejo”, Institución en la cual he culminado mis estudios académicos, y que nos ha brindado durante esta etapa estudiantil, a profesores virtuosos y con una decencia frente a todos los jóvenes estudiantes, un servicio único un espacio de enseñanza a la juventud

Al Lic. Manuel Amadeo Sevilla Angelaths.

Director de la Facultad de Administración de la Universidad “Cesar Vallejo”, por su interés único en el desarrollo de la tesis.

A la Lic. Diana Zamora Panduro.

Asesora Temática del Informe de Tesis, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento para desarrollar la tesis.

Al Ms. Sc. Alberto Sotero Montero y la Lic. Ana Luisa Rengifo Vargas.

Asesores Metodológicos del Informe de Tesis, Por su valiosa asesoría y comentarios, para el desarrollo de la Tesis.

En general, a toda la plana docente, trabajadores, archivos, biblioteca de la universidad “Cesar Vallejo”, y a la Organización que ejecute mi investigación, que de alguna manera contribuyeron a facilitarme acceso a la información requerida, para alcanzar los objetivos trazados en esta tesis y finalmente a todos mis amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para hacer realidad esta investigación.

MUCHAS GRACIAS.

ÍNDICE

CONTRA CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
PRESENTACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I: Marco Metodológico.....	11
1.1 El Problema.....	11
1.1.1 Selección del problema.....	11
1.1.2 Antecedentes del Problema.....	13
1.1.3 Formulación del Problema.....	16
❖ Resumen del Problema.....	15
❖ Enunciado del Problema.....	16
1.1.4 Justificación.....	17
❖ Justificación Teórica.....	17
❖ Justificación Metodológica.....	17
❖ Justificación Práctica.....	18
❖ Justificación Académica.....	18
1.1.5 Limitaciones.....	19
❖ Limitación de Información.....	19
❖ Limitación de Alcance.....	19

1.2 Objetivos.....	20
1.2.1 Objetivo General.....	20
1.2.2 Objetivos Específicos.....	20
1.3 Hipótesis.....	21
1.3.1 Formulación de la hipótesis.....	21
1.4 Variables-Indicadores.....	22
1.5 Diseño de la Ejecución.....	23
1.5.1 Tipo de diseño.....	23
1.5.2 Población.....	24
1.5.3 Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes.....	25
CAPÍTULO II: Marco Referencial Científico.....	28
2.1 Marco Teórico.....	28
2.2 Marco Conceptual.....	48
CAPÍTULO III: Descripción de Resultados Análisis de datos.....	53
CAPÍTULO IV: Contratación de Hipótesis.....	67
CAPÍTULO V: Discusión de Resultados.....	68
CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.....	70
6.1 Conclusiones.....	70
6.2 Recomendaciones.....	72
CAPÍTULO VII: Bibliografía y Anexos.....	74

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

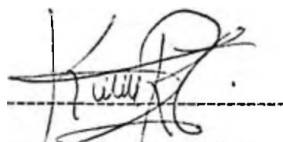
Por el presente documento, la suscrita Bachiller **Kaori Rengifo Muñoz**, identificada con Documento Nacional de Identidad N° **70061433**, domiciliada en el jirón Miguel Grau N° 448, Distrito y Provincia Picota y Departamento de San Martín, estudiante de la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, quien ha elaborado la tesis denominada:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU EFECTO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL PUERTO PALMERAS EN EL DISTRITO DE LA BANDA DE SHILCAYO EN EL AÑO 2011”

DECLARO BAJO JURAMENTO, que no existe plagio alguno en el desarrollo de la presente investigación y que si se menciona teorías de otros autores están previamente citadas por sus respectivos autores. Además la presente investigación ha sido elaborada de conformidad al diseño que posee la Universidad César Vallejo.

En caso de faltar a la verdad me someto a las sanciones que se impongan por Ley.

Tarapoto, Diciembre del 2011



Kaori Rengifo Muñoz

DNI N° 70061433

RESUMEN

Este proyecto de investigación, busca recalcar los diferentes problemas que existen en empresas de gran envergadura, como es el caso del Hotel Puerto Palmeras, una empresa renombrada pero a la vez con factores críticos organizacionales. Teniendo como principal indicio al clima organizacional concluyendo con el efecto en la satisfacción de cada colaborador, es algo que toda organización procura mejorar desde el momento en que se crea; el problema con el que se topa, no es del que hacer, sino del cómo hacerlo, con objetivos específicos y metas estratégicas.

El presente proyecto de tesis, se presenta con una metodología básica de implementación de una serie de conceptos y teorías de autores renombrados como es el caso de Likert entre otros. Los resultados que se han obtenido de acuerdo a las entrevistas, juegan un papel importante en esta investigación, ya que se han medido diversas variables e indicadores para concluir con esta investigación.

El principal objetivo de esta investigación, es conocer el clima organizacional e identificar los factores que influyen en la satisfacción, dentro de la empresa hotelera. Posteriormente servirá de mucho apoyo para la organización, en mejorar las funciones gerenciales como también los recursos humanos, ya que son la llave para el crecimiento dentro y fuera de la organización.

ABSTRACT

This research project seeks to highlight the various problems that exist in large companies, such as the Hotel Puerto palm trees, a renowned company but also with critical organizational. With the main indication of organizational climate and concludes with the effect on the satisfaction of each partner, is something that every organization seeks to improve from the moment it is created, the problem that comes across, is not to do, but of how do with specific objectives and strategic goals.

This thesis project is presented with a basic methodology for implementing a series of concepts and theories of renowned authors such as Likert and others. The results have been obtained according to the interviews, play an important role in this investigation as it has been measured several variables and indicators to conclude this investigation.

The main objective of this research is to understand the organizational climate and identify factors that influence satisfaction in the hotel business. Then serve a lot of support for the organization, improving management functions as well as human resources, since they are the key to growth within and outside the organization.