



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

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

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE  
LOS CLIENTES DEL HOTEL INTIOTEL DE PIURA-2014”**

**AUTORA:**

**BACH. HERNÁNDEZ SANJINÉS, CLAUDIA**

**ASESOR**

**MGTR. HURTADO CASTAÑEDA JAMY MARÍA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y DE CENTROS DE ESPARCIMIENTO**

**PIURA-PERU**

**2014**

.....  
Mgtr. LAMA ROSALES José Ítalo

PRESIDENTE

.....  
Mgtr. HURTADO CASTAÑEDA Jamy María

SECRETARIA

.....  
Mgtr. QUINDES NIÑO Allan Jeanfranco

VOCAL

### **A MIS PADRES: CLAUDIO Y DORA**

Con todo mi cariño y amor eterno para las personas más importantes en mi vida, que con su esfuerzo, y su motivación día a día han logrado que yo pueda lograr mi anhelada meta.

## AGRADECIMIENTO

Al finalizar un arduo trabajo y lleno de dificultades como es el presente trabajo de tesis en primer lugar de manera especial me gustaría agradecerle a ti Dios por ser mi mejor amigo, mi fortaleza, mi esperanza, mi ayuda, porque gracias a ti con perseverancia y esfuerzo estoy donde he llegado y por fin he podido lograr este anhelado sueño, lo eres todo en mi vida.

También agradecer a todos mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han hecho que día a día aprenda algo nuevo dentro de mi formación, y en especial a mis profesores de investigación: Mg. Renee Mejia, Mg. Jamy Hurtado, le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis, por su vehemencia en su profesión como docentes, por sus valiosos consejos, Muchas gracias, y al Mgtr. Italo Lama por su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Muchas gracias Profesor.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia Hernández Sanjinés con DNI 46662982, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración en turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido la responsabilidad que corresponde 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 Cesar Vallejo.

Piura,.....Diciembre del 2015

.....

**Claudia Hernández Sanjines**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción de los clientes del hotel Intiotel de Piura 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada de Administración en turismo y hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

CARÁTULA.....	i
PÁGINAS PRELIMINARES	
PÁGINA DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Problema .....	13
1.2. Hipótesis.....	14
1.3. Objetivos .....	14
II. MARCO METODOLÓGICO .....	15
2.1. Variables.....	15
2.2. Operacionalización de Variables.....	15
2.3. Metodología .....	19
2.4. Tipo de estudio.....	19
2.5. Diseño de investigación .....	19
2.6. Población y Muestra .....	20
2.7. Técnicas de Instrumento de Recolección de Datos .....	21
2.8. Métodos de Análisis de Datos .....	22

2.9. Aspectos Éticos .....	22
III. RESULTADOS .....	23
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES .....	35
VI. SUGERENCIAS.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	40

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON DIMENSION CAPACIDAD DEL PERSONAL.....	23
TABLA 2: RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON DIMENSION COMPRESIÓN DEL CLIENTE.....	24
TABLA 3: RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON DIMENSION CORTESÍA.....	25
TABLA 4: RELACIÓN ENTRE DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON DIMENSION CREDIBILIDAD.....	26
TABLA 5: CLIMA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES.....	27
TABLA 6: CLIMA ORGANIZACIONAL.....	28
TABLA 7: SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES POR DIMENSIONES.....	29
TABLA 8: SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES.....	30
TABLA 9: INFLUENCIA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES.....	31
TABLA 10: PRUEBAS DE HIPÓTESIS.....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: VISTA SATELITAL DEL HOTEL INTIOTEL DE PIURA .....	55
FIGURA 2: HOTEL INTIOTEL DE PIURA .....	56
FIGURA 3: RECEPCIÓN DEL HOTEL INTIOTEL DE PIURA .....	57
FIGURA 4: LOBBY DEL HOTEL INTIOTEL DE PIURA .....	58
FIGURA 5: INVESTIGADORA ENCUESTANDO .....	59
FIGURA 6: OBSERVACIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES .....	60
FIGURA 7: ALMACÉN DEL HOTEL INTIOTEL DE PIURA .....	61

## **RESUMEN**

En la presente investigación el propósito de este presente estudio, teniendo como objetivo general fue analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes del hotel Intiotel de Piura -2014, el objeto de estudio fueron los huéspedes y colaboradores del hotel Intiotel de Piura. Los instrumentos fueron los siguientes, cuestionarios para medir la satisfacción de los clientes en los 30 huéspedes al momento que realizaron su respectivo check out, y guías de observación que permitieron medir el clima organizacional a través de la observación que se encontraban los 30 colaboradores mientras ellos realizaban su labor diaria dentro del hotel Intiotel de Piura. Los datos obtenidos fueron transferidos a una matriz en Microsoft Excel, para luego ser procesados en el programa: sistema SPSS versión 21, y una vez con los resultados obtenidos se obtuvo la conclusión y afirmar de que las variables no tienen relación es decir que el clima organizacional no influye en la satisfacción de los clientes del hotel Intiotel de Piura 2014.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción del cliente, Atención al cliente, calidad del servicio.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to analyze whether the organizational climate influences on customer satisfaction of the hotel Intiotel of Piura. To this end it has been used instruments such as questionnaires to measure customer satisfaction in the 30 guests at the time they made their respective check out , like observation guides to measure organizational climate that were in the 30 partners while they performed their daily work within the hotel Intiotel of Piura. Data were collected, processed through Excel and finally in the SPS system for the statistical results. Conclude that the variables are unrelated, it means that the organizational climate does not affect the customer satisfaction of the hotel Intiotel of Piura 2014 was obtained.

Word Key: Organizational climate; Satisfaction of the Client; Attention to the Client; Quality of the Service.