



---

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de conocer la satisfacción que presenta el cliente interno en un hotel de prestigio, con base al empowerment que le es otorgado, tomando esto como punto clave del proyecto, debido a que el hotel en estudio maneja altos estándares de calidad, los cuales requieren de distintos aspectos importantes, entre ellos el empowerment, para poderse llevar a cabo manteniendo el balance entre la productividad del hotel y la satisfacción del empleado. Es importante mencionar que, por petición del hotel en cuestión, el nombre de éste se mantuvo en anonimato a lo largo de la investigación y para efectos del presente proyecto fue nombrado Hotel en la Ciudad de México.

La investigación se realizó por medio de una encuesta aplicada a 212 empleados seleccionados aleatoriamente y divididos proporcionalmente entre todos los departamentos con los que cuenta el hotel. Dicha encuesta consta de 40 preguntas en donde se evalúan ocho dimensiones que determinan el clima de empowerment que se da dentro de una organización, con el fin de conocer cómo se encuentra el personal del hotel con respecto a cada una de ellas. La aplicación de las encuestas se llevó a cabo a lo largo de tres días de la segunda semana del mes de Febrero del 2006, logrando cubrir así diferentes turnos de trabajo, lo que permitió obtener resultados precisos y confiables sobre el empowerment y su relación con la satisfacción del personal. Finalmente, los resultados de cada departamento y de cada dimensión, fueron vaciados, analizados e interpretados por separado, por medio de gráficas y tablas en el programa Excel. Se ingresaron también comentarios proporcionados por los clientes internos, información que permitió en conjunto, realizar observaciones y recomendaciones dentro del campo laboral del Hotel en la Ciudad de México.