



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

Clima organizacional en la agencia de viajes David Acosta viajes y turismo,
en el distrito de Miraflores - 2017

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

AUTOR:

Cruz Mendoza, Yedida Judit

ASESORA:

Mag. Ríos Ramírez, Pilar Milagros

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimiento

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

A todo el trayecto de nuestra vida, vamos aprendiendo importantes y diferentes cosas de aquellas personas que amamos; es por ello que dedico de manera especial primero ante todo a DIOS por darme la vida, por permitirme llegar a este punto de mi vida, a mis padres por su constancia, perseverancia y confianza para conmigo y mi novio por el apoyo constante que me brinda para hoy poder culminar mi carrera profesional.

Agradecimiento:

Para poder realizar la presente tesis lo mejor posible fue importante el apoyo de un asesor metodológico y uno temático; por ello les agradezco la ayuda brindada.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Yedida Judit Cruz Mendoza, DNI N°40626183, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejos, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración Turismo y Hotelería, declaró bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo declaro que todos los informes y datos que se presentan 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, 26 de octubre 2017

Yedida Judit Cruz Mendoza

Presentación

Estimado señores miembros del jurado:

El presente trabajo de investigación y en cumplimiento de las normas establecidas del reglamento de sustentación y elaboración de tesis de la universidad César Vallejo se pone en su disposición la tesis titulada Clima Organizacional en la Agencia de Viajes David Acosta viajes y turismo, Distrito de Miraflores durante el 2017, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciada en Administración en turismo y Hotelería.

En este trabajo de investigación ha realizado una descripción de todos los resultados hallados que son correspondiente al Clima Organizacional observado en la agencia de viajes David Acosta viajes y turismo en el Distrito de Miraflores durante el 2017. Recordemos que si se emplea un buen liderazgo, Motivación y comunicación entonces se podrá tener mejores resultados, en favor de los empleados y en la sociedad en general. Por lo tanto el fin de este proyecto de investigación es constatar la importancia que tiene el Clima Organizacional, sustentar porque ha tomado con tanto empuje y como ha cambiado con respecto a lo antes, con el objetivo llevarlo a la práctica y crear una ventaja competitiva en la vida laboral de cualquier organización, sin importar la dimensión del mismo.

La información brindada se ha estructurado en base a los siguientes capítulos para lo cual se tomó en cuenta el esquema sugerido por la universidad. En el capítulo I, se consideró la introducción de la investigación. El capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se contempló los resultados a partir del de la información recogida. En el capítulo IV Se refiere a la discusión de sobre los resultados. En el capítulo V se consideró las conclusiones. En el capítulo VI se toma en cuenta las recomendaciones y en el último capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y anexos.

La investigadora.

INDICE

GENERALIDADES

Título

Autor

Asesor

Tipo de investigación

Línea de investigación

Resumen

ABSTRACT

I. INTRODUCCIÓN

Pág.

1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.3.1 Origen de los estudios sobre Clima Organizacional	19
1.3.1.1 Definiciones sobre el clima organizacional	19
1.3.1.2. Diferencia entre Clima Organizacional y Clima laboral	21
1.3.2 Teorías en el estudio del clima organizacional.	21
1.3.2.1 Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow	22
1.3.2.2 Teoría de los dos factores Motivación – Higiene de Herzberg	22
1.3.3 Teoría de las dimensiones del clima organizacional	23
1.3.3.1 Teoría de la motivación	23
1.3.3.2 Teorías del liderazgo	24
1.3.3.2.1 Liderazgo en la organización	24
1.3.3.2.2 Características del liderazgo organizacional	25
1.3.3.3 Comunicación	26

1.3.3.3.1	Los elementos del proceso de la comunicación	26
1.3.3.3.2	Flujo de la comunicación en la organización	27
1.3.4	Origen histórico de agencias de viajes	28
1.3.5	Definición agencias de viajes	28
1.3.5.1	Características de una agencia de viaje	29
1.3.5.2	Tipos de agencias de viajes	30
1.4	Formulación del problema	30
1.4.1	Problema General	30
1.4.2	Problema Específico	30
1.5	justificación del estudio	31
1.6	Hipótesis	32
1.7	Objetivo	32
1.7.1	Objetivo General	32
1.7.2	Objetivo Especifico	32
II. MÉTODO		
2.1	Diseño de investigación	33
2.1.1.	Diseño	33
2.1.2	Tipos de estudio	33
2.2	Variables, operacionalización	34
2.2.1	Variable	34
2.3	Población y muestra	36
2.3.1	Población	36
2.3.2	Muestra	36
2.3.3	Muestreo	36
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	36
2.4.1	Validez	37
2.4.2	Confiabilidad del instrumento	37

2.5 Métodos de análisis de datos	38
2.6 Aspectos éticos	38

III. RESULTADOS

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIÓN

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

RESUMEN

El estudio de investigación se ha titulado Clima Organizacional en la agencia de Viajes David Acosta viajes y turismo en el Distrito de Miraflores durante el 2017. Del estudio realizado a los empleados, supervisores, asistentes de la agencia turística, se ha planteado como problema: ¿Cuál es el nivel de Clima organizacional en la agencia de viajes David Acosta durante el 2017?, El objetivo general ha sido: Determinar el nivel en que se encuentra el clima organizacional en la agencia de Viajes David Acosta del distrito de Miraflores durante el 2017.

La metodología empleada para la elaboración de esta estudio de investigación basándose en un enfoque cuantitativo. Con un tipo de investigación descriptiva. El diseño de investigación ha sido no experimental. La muestra estuvo representada por un grupo: de 30 empleados de la agencia de viajes David Acosta viajes y turismo, y la técnica que se aplico fue la encuesta acerca de la variable, Clima Organizacional.

Entre los resultados más importantes tenemos, que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio con un 43.3%, con respecto al Liderazgo se encuentra un nivel medio con un 60%, con respecto a la Comunicación se encuentra en un nivel medio con un 40%, sobre la motivación se encuentra en un nivel bajo con un 70%, llegando a concluir en términos generales que existe un clima organizacional con un nivel medio en la agencia de viajes David Acosta viajes y turismo, distrito de Miraflores durante el 2017.

Palabras claves: clima organizacional, liderazgo, motivación, comunicación.

ABSTRACT

The research study has been entitled Organizational Climate in the travel agency David Acosta travel and tourism in the District of Miraflores during 2017. From the study made to employees, supervisors, assistants of the tourist agency, has raised as a problem: What is the level of organizational climate in the David Acosta travel agency during 2017?, The general objective has been: Determine the level of organizational climate in the David Acosta Travel agency of the district of Miraflores during 2017.

The methodology used to prepare this research study based on a quantitative approach. With a type of descriptive investigation. The research design has been non-experimental. The sample was represented by a group: 30 employees of the travel agency David Acosta travel and tourism, and the technique that was applied was the survey about the variable, Organizational Climate.

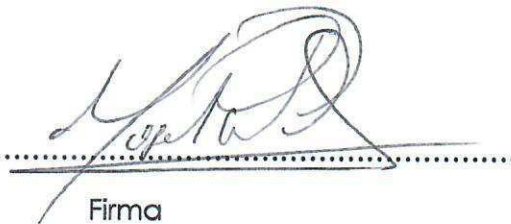
Among the most important results we have, that the organizational climate is at a medium level with 43.3%, with respect to Leadership is a medium level with 60%, with respect to Communication is at a medium level with a 40 %, on motivation is at a low level with 70%, concluding in general terms that there is an organizational climate with a medium level in the travel agency David Acosta travel and tourism, Miraflores district during 2017.

Keywords: organizational climate, leadership, motivation, communication.

Yo, MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada Clima Organizacional en la agencia de viajes David Acosta Viajes y Turismo, del estudiante Yessida Judith Coz Mendoza, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 26 de Octubre del 2018



Firma

Miguel Ángel Ruiz Palacios

DNI: 43678006

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------