



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

Clima Organizacional en la agencia de viajes Andes Tours Travel en el distrito de  
Miraflores, Lima.

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

**AUTORA:**

**GUZMAN SAENZ, MISHHELL SONIA**

**ASESOR:**

**Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**PÁGINA DEL JURADO:**

Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

.....

Mg. Edwin Natividad Gabriel Campos

.....

Mg. Carlos Tovar Zacarías

.....

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis padres por su apoyo constante en este largo camino académico, por confiar en mí y a mi asesor ya que gracias a sus aportes y enseñanzas he culminado con éxito la presente investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a mis formadores profesionales, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro y a mi familia por ser el pilar que me motiva a seguir creciendo.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Mishell Sonia Guzman Saenz con DNI N° 73141508, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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, 06 de Diciembre del 2016

**Mishell Sonia Guzman Saenz**

## **PRESENTACION**

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 en la agencia de viajes Andes Tours Travel en el distrito de Miraflores, Lima”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Lic. En Administración en Turismo y Hotelería.

La Autora

## INDICE

	<b>P.</b>
Generalidades.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>01</b>
1.1 Realidad Problemática.....	01
1.2 Trabajos previos.....	03
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	06
1.3.1 Definición de Organización.....	06
1.3.2 Clima Organizacional.....	06
1.3.2.1 Definición de Clima Organizacional.....	07
1.3.2.2 Tipos de Clima Organizacional.....	08
1.3.2.3 Características del Clima organizacional.....	10
1.3.2.4 Enfoques del clima Organizacional.....	11
1.3.2.5 Teorías sobre clima Organizacional.....	13
1.3.2.6 Dimensiones del Clima Organizacional.....	16
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Objetivos.....	24
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>25</b>
2.1 Diseño de Investigación.....	25
2.2 Variables, Operacionalización.....	26
2.3 Población y muestra.....	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Métodos de análisis de datos.....	30
2.6 Aspectos éticos.....	30
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>47</b>

<b>V.CONCLUSIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>VI.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII.REFERENCIAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	

## **Generalidades**

TITULO: Clima Organizacional en la agencia de viajes Andes Tours Travel en el distrito de Miraflores, Lima.

AUTOR(A): Mishell Sonia Guzmán Sáenz

ASESOR: Mg. Miguel Ángel Ruiz Palacios

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo.

LINEA DE INVESTIVACIÓN: Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento.

LOCALIDAD: Distrito de Miraflores, Provincia de Lima, Departamento de Lima.

DURACIÓN DEL PROYECTO: Setiembre – Diciembre 2016.

## RESUMEN

Actualmente existe un acuerdo respecto a que el clima organizacional es una variable fundamental dentro de la gestión de las organizaciones, ya que el recurso humano es un factor decisivo en las organizaciones, puesto que es quien le da el valor agregado a los productos y servicios de las mismas. Debido a la alta competencia en las industrias, muchas empresas han revelado que tener un buen clima organizacional es importante ya que con este, se obtiene a un personal altamente motivado, productivo y comprometido con la empresa, lo cual conlleva a un mejor desenvolvimiento de las personas, contribuyendo así a que la organización cumpla sus objetivos estratégicos.

La presente investigación muestra el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la agencia de viajes Andes Tour Travel durante el periodo comprendido Setiembre a Diciembre del 2016. Se aplicó el cuestionario de Clima Organizacional de Sonia Palma (2004), a un total de 20 trabajadores de la agencia de viajes Andes tours Travel contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos.

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del Nivel Bajo, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la empresa; concluyendo que no existe un buen clima organizacional en la agencia de viajes Andes tours Travel.

**PALABRAS CLAVES:** Clima – Organización – Nivel – Clima Organizacional.

## **ABSTRACT**

There is currently an agreement that the organizational climate is a fundamental variable within the management of organizations, since human resources are a decisive factor in organizations, since it is the one who gives added value to the products and services of the same. Due to the high competition in the industries, many companies have revealed that having a good organizational climate is important because with this, you get a highly motivated, productive and committed to the company, which leads to a better development of the People, thus helping the organization to meet its strategic objectives.

The present research shows the level of the organizational climate in the workers of the travel agency Andes Tour Travel during the period from September to December of 2016. The Organizational Climate Questionnaire of Sonia Palma (2004) was applied to a total of 20 workers Of the travel agency Andes Tours Travel answered individually and in a single moment, under strict confidentiality of the same.

The obtained results show that there is predominance of the Low Level, therefore, an adequate organizational climate is an indispensable factor in the company; Concluding that there is not a good organizational climate in the Andes Tour Travel.

**KEYWORDS:** Climate - Organization - Level - Organizational Climate.