



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**“Clima organizacional en la empresa Nazca Brands S.A.C.”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA**

**AUTOR:**

Palomino Rivera Jennifer Lorena

**ASESOR:**

Mg. Miguel Ruiz Palacios

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

MGTR. MIGUEL ANGEL RUIZ PALACIOS

---

MGTR. EDWIN NATIVIDAD GABRIEL CAMPOS

---

MGTR. CARLOS TOVAR ZACARIAS

## **DEDICATORIA**

*A Dios.*

*Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.*

*A mi familia.*

*Que me apoyaron en forma incondicional para lograr con éxito la culminación de mi carrera, por darme valor y fuerza para afrontar todos los momentos difíciles, y capacidad para disfrutarlo en los momentos felices.*

## AGRADECIMIENTO

Se agradece al Mg. Miguel Ruiz Palacios, por sus conocimientos, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación, han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Él ha inculcado en mi un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podría tener una formación completa como investigadora.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Jennifer Lorena Palomino Rivera con DNI N° 72572056, 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 Hotelería y Turismo, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

Lima, 07 de Diciembre de 2016

---

Jennifer Lorena Palomino Rivera

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación demostró cuál es la percepción de los colaboradores con respecto al clima organizacional de la empresa Nazca Brands. El clima organizacional es un factor que permite conocer más los colaboradores de una empresa y repercute de manera directa en sus funciones y en la satisfacción de su crecimiento profesional y personal.

Se ha realizado un estudio descriptivo con el fin de conocer todas las opiniones de los colaboradores en diferentes dimensiones debido a que es una empresa en crecimiento y la gestión del talento humano debe mejorar constantemente.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la Universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados del procedimiento de la informa. En el capítulo IV, se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V, se considera las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y por último, en el capítulo VII, se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de investigación.

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	5
1.4. Marco Conceptual	12
1.5. Formulación del Problema	17
1.5.1. Problema General	17
1.5.2. Problema Específico	17
1.6. Justificación	17
1.7. Objetivos	18
1.7.1. Objetivo General	18
1.7.2. Objetivo Específico	18
II. MÉTODOS	18
2.1. Diseño de Investigación	18
2.2. Variables, Operacionalización	19
2.3. Población y Muestra	19
2.3.1. Población	19
2.3.2. Muestra	19

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad	19
2.4.1. Técnica	19
2.4.2. Validez	19
2.5. Método de Análisis de Datos	20
2.6. Aspectos Éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIONES	38
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
VIII. ANEXOS	45

## **Resumen**

La investigación se realizó en la empresa Nazca Brands, dedicada a la venta de helados artesanales y café orgánico desde hace 2 años. El objetivo fue determinar la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional de la empresa. El periodo donde se realizó la investigación fue de Setiembre a Diciembre de 2016. Las teorías que enmarcan la tesis son la de Likert, Litwin y Stringer, Maslow, Weisbord. Es una investigación de tipo no experimental, de corte transversal descriptivo. Se tomó como muestra al total de la población, es decir 40 colaboradores. Para poder determinar los objetivos planteados se utilizó como instrumento la encuesta con escala de Likert.

Palabras clave: Likert, helados artesanales, café orgánico, satisfacción, clima organizacional.

## **Abstract**

The research was carried out in the company Nazca Brands, dedicated to the sale of artisanal ice cream and organic coffee for 2 years. The objective was to determine the perception that the collaborators have about the organizational climate of the company. The period of the research was from September to December 2016. The theories that frame the thesis are Likert, Litwin and Stringer, Maslow, Weisbord. It is a non-experimental, cross-sectional descriptive research. The sample was taken as the total population, ie 40 employees. The instrument used was the Likert scale survey.

Keywords: Likert, artisanal ice cream, organic coffee, satisfaction, organizational climate.