



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA AGENCIA DE VIAJES AMERICAN REPS,
MIRAFLORES 2014”**

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

AUTOR:

MARÍA DEL ROSARIO LAPA FLORES

ASESOR:

Mg. EDWIN GABRIEL CAMPOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Creatividad e Innovación en el desarrollo de Productos Turísticos Sostenibles.

LIMA-PERÚ

2014

PÁGINA DE JURADO

DEDICATORIA

A mi hijo Carlitos, mi mayor motivo,
por quien he llegado hasta aquí y
seguiré alcanzando más metas.

A mi esposo por su amor y apoyo,
siempre.

A mis padres y hermano por haber sido
mi primer motivo para iniciar esta
aventura académica

A mamá Ada, que aún desde el Cielo
sigue ayudándome.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me brindó la oportunidad de formarme como profesional en Administración en Turismo y Hotelería
- A Dios que me bendice con salud y transmite su amor infinito.
- Al profesor Edwin Gabriel asesor docente de la presente investigación por su dedicación, apoyo y valiosa orientación en la realización de la tesis.
- Al profesor William Flores Sotelo por el apoyo constante al alumnado en la realización de la tesis.
- A mis profesores y queridos amigos que conocí a lo largo de mi carrera universitaria.
- A mis padres por el apoyo incondicional, amor y consejos que me permitieron culminar mi carrera universitaria.
- A mi familia que siempre confió en mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo María del Rosario Lapa Flores con DNI N° 70006077, a efecto de complicar con las disposiciones vigentes consideras 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 documentación que acompaño es veraz y autentica.

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, 08 de Noviembre de 2014

María del Rosario Lapa Flores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia de Viajes American Reps, Miraflores 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciado de Administración en Turismo y Hotelería.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al Clima Organizacional (primera variable) y Satisfacción Laboral (segunda variable) de los colaboradores de la Agencia de Viajes American Reps, debemos tener en cuenta que si se maneja adecuadamente la motivación, interacción, resolución de problemas y la estructura de la empresa entonces podrán tener un buen clima organizacional. Asimismo debemos tener en cuenta que para tener una adecuada satisfacción laboral se debe contar con un salario justo, beneficios, compañerismo, y una dirección adecuada en la empresa ya que estos son elementos básicos de la satisfacción laboral ,es por esto que se ha analizado descriptivamente la correlación entre estas dos variables.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido 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 a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. En capítulo VI las recomendaciones Y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

El investigador.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	13
Antecedentes	14
Fundamentación científica de la variable 1:	17
Fundamentación científica de la variable 2:	22
Justificación	28
1.1. Problema	31
1.2. Hipótesis	31
1.3. Objetivos	32
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	34
2.2. Operacionalización de variables	34
2.3. Metodología	35
2.4. Tipo de estudio	36
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8. Método de análisis de datos	37
2.9. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Clima Organizacional.	34
Tabla 2. Operacionalización de variable Satisfacción Laboral	35
Tabla N°3 Estadísticos de fiabilidad clima organizacional y satisfacción laboral	38
Tabla 4. Resultados de la variable Clima Organizacional de los colaboradores de American Reps	40
Tabla 5. Motivación de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	41
Tabla 6. Interacción de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	42
Tabla 7. Resolución de Problemas de los colaboradores de la empresa American Reps.	43
Tabla 8. Estructura de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	44
Tabla 9. Salario de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	45
Tabla 10. Beneficios de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	46
Tabla 11. Compañerismo entre los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	47
Tabla 12. La Dirección de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	48
Tabla 13. Resultados de la variable Satisfacción Laboral de los colaboradores de American Reps	49
Tabla 14: Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	50
Tabla 15: Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la motivación del Clima Organizacional con la satisfacción laboral.	51
Tabla 16: Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de la interacción del clima organizacional con la satisfacción laboral.	52
Tabla 17: Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de resolución de problemas de Clima organizacional con la satisfacción laboral.	53
Tabla 18: Correlación no paramétrica de Chi Cuadrado de estructura de clima organizacional con la satisfacción laboral	54

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable Clima Organizacional de la empresa American Reps SAC	40
Figura 2. Motivación de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	41
Figura 3. Interacción de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	42
Figura 4. Resolución de Problemas de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	43
Figura 5. Estructura de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	44
Figura 6. Salario de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	45
Figura 7. Beneficios de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	46
Figura 8. Compañerismo entre los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	47
Figura 9. La Dirección de los colaboradores de la empresa American Reps. SAC	48
Figura 10. Resultados de la variable Satisfacción Laboral de los colaboradores de American Reps	49

RESUMEN

La investigación, que se ha titulado: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia de Viajes American Reps, Miraflores 2014."; ha dado respuesta al problema: ¿Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia de Viajes American Reps?. El objetivo general ha sido: Determinar si existe relación entre clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia de Viajes American Reps

La metodología empleada para la elaboración de esta tesis estuvo relacionada al enfoque cuantitativo. Es una investigación básica pura o fundamental que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación es correlacional. La muestra estuvo representada por los colaboradores de la empresa de American Reps, que equivale a 85 colaboradores. Las técnicas de investigación empleadas han sido: el fichaje, el análisis documental, la observación directa y el empleo de un pre test y post test para recoger información sobre las variables.

Palabras clave: Motivación, interacción, resolución de problemas, estructura, salario, beneficios, compañeros, dirección.

ABSTRACT

The research, which is entitled " Organizational climate and job satisfaction of employees of American Travel Agency Reps , Miraflores 2014 " ; has responded to the problem : Is there a relationship between organizational climate and job satisfaction of employees of American Travel Agency Reps ? . The overall objective was : To determine the correlation between organizational climate and job satisfaction of employees of American Travel Agency Reps

The methodology used for the elaboration of this thesis was related to quantitative approach. It is a pure or fundamental basic research that is at the explanatory level . The research design is correlational . The sample was represented by the contributors to American Reps company , equal to 85 employees . The research techniques used were : the signing , document analysis , direct observation and the use of a pre test and post test to collect information about the variables

Keywords: Motivation, interaction , problem solving , structure , salary, benefits , peers, direction.