



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO
VIVA CUSCO 360°, AÑO 2019”**

Presentado por:

BACH. JULIO VELARDE HUAMÁN

Para optar el Título profesional de:

LICENCIADO EN TURISMO

Asesor:

MGT. NICOLÁS MÁRTINEZ CENTENO

CUSCO- PERÚ

2019



RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la agencia de viajes y turismo viva cusco 360°, cuyo problemática se basa en el insuficiente compromiso organizacional por parte de los colaboradores; el tipo de investigación es básica de nivel correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, su población estuvo constituida por el total de colaboradores que son 45 y la recolección de datos se realizó a través de una encuesta. Los resultados en la agencia de viajes y turismo Viva Cusco 360° confirman la hipótesis general, el cual indica que existe relación estadísticamente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional con un coeficiente de correlación de $p=0.000<0.05$, donde el nivel de asociación mediante la correlación de Spearman es 52.1%, lo que indica que mientras más alta sea la satisfacción laboral, la sensación de compromiso organizacional también será alta. en donde tanto el compromiso afectivo y normativo son los más relevantes que el compromiso de continuidad; lo que prueba la importancia de la satisfacción laboral como medio para estimular y activar aspectos emocionales en los colaboradores permitiendo potenciar sus capacidades y talentos para generar mayor compromiso organizacional. Finalmente, luego de los resultados obtenidos se alcanzó algunas propuestas de mejora enfocado en los factores higiénicos y motivacionales, con el objetivo de optimizar la satisfacción laboral y por supuesto el compromiso organizacional.

Palabras clave: Satisfacción laboral – Compromiso organizacional

**ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment among the collaborators of the travel and tourism agency Viva Cusco 360 °, whose problems are based on the insufficient organizational commitment on the part of the collaborators; the type of research is the level of correlation with the quantitative approach and the non-experimental design, its population was constituted by the total number of collaborators who are 45 and the data collection is carried out through a survey. The results in the travel and tourism agency Viva Cusco 360 ° confirm the general hypothesis, which indicates that there is a statistically relationship between job satisfaction and organizational commitment with a correlation coefficient of $p = 0.000 < 0.05$, where the level of The association through Spearman's correlation is 52.1%, which indicates that while job satisfaction is more satisfied, the sense of organizational commitment is also high. where both affective and normative commitment are the most relevant than the commitment to continuity; What proves the importance of satisfaction. Finally, after the results obtained, some improvement proposals focused on hygienic and motivational factors were achieved, with the aim of optimizing job satisfaction and of course the organizational commitment.

Keywords: Job satisfaction - Organizational commitment