



**Título :** CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS AGENTES DE SERVICIO AL PASAJERO EN LA EMPRESA LATAM AEROPUERTO DE CUSCO – 2016.

**Autor :** - María José Alencastre Núñez

**Fecha :** 27-12-2016

## RESUMEN

En el presente trabajo se investigó la Cultura Organizacional de los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Latam aeropuerto de Cusco – 2016, para lograr este objetivo se tuvo como población de estudio a 45 agentes de servicio al pasajero de la empresa Latam en estudio. El objetivo general de la investigación es conocer como es la cultura organizacional de los agentes de servicio al pasajero. El nivel de estudio es descriptivo, el tipo de investigación es básico, con un diseño no experimental. La técnica de recolección de datos que se implementó fue la encuesta con su respectivo instrumento el cuestionario y los resultados fueron procesados en el sistema estadístico SPSS. Se determinó que la Cultura Organizacional de los Agentes de Servicio al Pasajero en la empresa Latam aeropuerto de Cusco – 2016, es de nivel “regular”, tal como lo evidencia el 95.6% de la población de estudio. Los resultados de las dimensiones a nivel general corresponde a: los hábitos son malos (55.6%), las creencias son malas (95.6%), los valores son buenos (64.4%) y las relaciones interpersonales son regulares (100%). Dado que el estudio abarca el total de la población, se tiene el 100% de confiabilidad.

**Palabras Claves:** Cultura Organizacional



## ABSTRACT

In this research we investigated the Organizational Culture of Passenger Service Agents in the company Latam airport of Cusco – 2016, to achieve this objective a population of 45 passenger service agents was studied of company Latam. The overall objective of the research is to understand how the organizational culture of the passenger service agents is. The level of study is descriptive, the research is basic, with a non-experimental design. The data collection technique that was implemented was the survey with its instrument the questionnaire and the results were processed in the SPSS statistical system. It was determined that the Organizational Culture of the Passenger Service Agents in the company Latam airport of Cusco - 2016, is "regular" level, as evidenced by 95.6% of the study population.

The results of the general dimensions correspond to: habits are bad (55.6%), beliefs are bad (95.6%), values are good (64.4%) and interpersonal relationships are regular (100%). Since the total population was considered for the research, we can say that the study has 100% reliability.

**Keyword:** Organizational Culture