

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POST GRADO**

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION**

**MENCION: GESTION PUBLICA Y DESARROLLO**

**EMPRESARIAL**



**TESIS:**

**"GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACCION  
LABORAL EN LA AGENCIA DE VIAJES LIMA TOURS  
BASE CUSCO 2018".**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ABEL MARCO SERRANO MAMANI.**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
MAESTRO EN ADMINISTRACION MENCION  
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO  
EMPRESARIAL.**

**ASESORA:**

**DRA. VICTORIA PUENTE DE LA VEGA APARICIO**

**Cusco – Perú**

**2019**

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Análisis de la Gestión Administrativa y la Satisfacción Laboral en la agencia de viajes Lima Tours Base Cusco 2018, tuvo como objetivo determinar la relación estadística entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Agencia Lima Tours base Cusco durante el ejercicio 2018. A fin de lograr dicho objetivo se diseñó una investigación básica, de nivel descriptivo- correlacional de diseño transversal y no experimental, con base en una muestra no probabilística por conveniencia de 64 colaboradores de distintas áreas de la empresa, se aplicó una encuesta para determinar la valoración de cada colaborador respecto a la gestión administrativa y la satisfacción laboral. Dada la naturaleza de la investigación se aplicó la encuesta en un momento, las mismas que fueron procesadas y analizadas utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, hojas de cálculo Excel y el Coeficiente Estadístico de Correlación de Pearson. Los resultados hallados indican una correlación negativa muy baja (-0.144) entre gestión administrativa y satisfacción laboral, así como entre las dimensiones de gestión administrativa y la satisfacción laboral. Las correlaciones específicas fueron: Planeación y satisfacción laboral con un “r” promedio de -0.231; Organización y Satisfacción laboral con un “r” promedio = 0.023; Dirección y Satisfacción laboral con un “r” promedio = -0.081; Control y Satisfacción Laboral con un “r” promedio = -0.229. En consecuencia, fueron confirmadas las hipótesis alternativas generales y específicas, con algunas modificaciones de sentido y rechazadas las hipótesis nulas.

## PALABRAS CLAVE

Gestión administrativa, satisfacción laboral, planeación, organización, dirección, control, significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos.