

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CLIMA LABORAL Y MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES DEL “HOTEL GINEBRA”
LIMA- PERÚ**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTOR:

MARILIN JANET PRADO DE LA CRUZ

ASESOR:

Erika Salas Carrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**“CREATIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN EL DESARROLLO DE
NUEVOS PRODUCTOS TURÍSTICO SOSTENIBLES”**

LIMA – PERÚ

2012

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a Dios y a mi familia por su apoyo incondicional y confianza que siempre me han brindado para poder alcanzar mis objetivos y gracias al esfuerzo de ellos seré una persona profesional.

Agradecimientos

En especial a Dios, por darme fuerzas y paciencia para no decaer y seguir adelante a pesar de las adversidades.

Agradezco a mi asesora de este proyecto Erika Salas y al Profesor Willian Flores Sotelo por su tiempo y dedicación, ante todo al Sr: Richard Sauñe administrador del Hotel Ginebra, por brindarme la información y el permiso para el desarrollo de esta investigación, y un agradecimiento especial a mi amiga Maciel Meregildo y a todos los que me ayudaron incondicionalmente por apoyarme en cada duda de mi investigación, sobretodo a mi madre por ser mi guía, mi amiga, mi confidente una mujer luchadora y emprendedora, a mi padre por ser uno de mis motivos de ser alguien en la vida por su confianza, su preocupación y por siempre decirme las cosas como son, y a mis hermanas Kely y July por su confianza y brindarme su apoyo y sus buenas enseñanzas dándome aliento para seguir adelante a pesar de los problemas surgido y mis razones de ser que son mis sobrinos Isis, Francheska y Renato mis alegrías de mi vida, muchas gracias por todo.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo a las normas de reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias empresariales de la Escuela Académica Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Privada César Vallejo - Lima norte, para elaborar tesis de Pregrado para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería, el presente trabajo de investigación correlacional denominado: “Clima laboral y Motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra 3 estrellas, Lima- Perú”.

Este trabajo de investigación se describe los indicadores que inciden en Clima Laboral y a través de ello determinar la relación con la motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra 3 estrellas.

Con todo lo mencionado anteriormente, se espera que otros estudiantes tengan interés de realizar diversos tipos de trabajo de investigación.

Señores miembros de jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

La autora.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
PRESENTACIÓN.....	4
ÍNDICE.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1.1. Realidad problemática.....	9
1.1.2. Formulación del problema	10
1.1.3. Justificación.....	11
1.1.4. Antecedentes	11
1.1.5. Objetivos	16
1.1.5.1. General	16
1.1.5.2. Específico.....	16
1.2. MARCO REFERENCIAL	17
1.2.1. Marco teórico	17
1.2.2 Marco Conceptual	23
2. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1. Hipótesis.....	26
2.2. Variables	27
2.2.1. Definición conceptual	27
2.2.2. Definición operacional	28
2.3. Metodología	34
2.3.1. Tipos de estudio	34
2.3.2. Diseño	34
2.4. Población y muestra	35
2.5. Método de investigación	36
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
2.7. Métodos de análisis de datos.....	36

3.RESULTADOS.....	37
4.DISCUSIÓN.....	52
5.CONCLUSIONES	46
6.SUGERENCIAS	48
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
8. ANEXOS.....	64

RESUMEN

En las organizaciones apuestan mas por el desarrollo del talento humano de los colaboradores, por ello el potencial humano es el arma competitiva de la empresa, en los tiempos actuales es muy importante valorarlo y prestarle la debida atención. Un buen clima laboral tienen consecuencias importantes para la organización a nivel positivo y negativo por ende la motivación es un elemento fundamental para el éxito empresarial ya que de ella depende en gran medida la consecución de los objetivos de la empresa. La presente investigación tiene como finalidad definir la relación del clima laboral y Motivación de los colaboradores del Hotel Ginebra. Por lo cual se determinó la aplicación de una encuesta a los colaboradores del hotel, y a través de los datos obtenidos se identificó los elementos que inciden con mayor fuerza sobre las variables y como consecuencia de ello se determino la relación positiva de ambas, como refuerzos en el marco teórico para la variable independiente se baso en la teoría del clima laboral de Litwing y Stinger y para la variable dependiente mencionamos a la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

Palabras Clave: Clima Laboral, Motivación, Organización, Colaborador.

ABSTRACT

In organizations are favoring the development of human talent of employees, so the human potential is the company's competitive weapon in modern times is very important to value and give it due consideration. A good working environment has consequences important for the organization at the positive and negative motivation is therefore fundamental to business success because it depends largely on achieving the company objectives. This research is intended to define the relationship of work environment and employee motivation Hotel Geneva. Which was *determined by the application of an employee survey of the hotel, and through data obtained* identified the elements that most strongly influence the variables and consequently the positive relationship was determined both as reinforcements the theoretical framework for the independent variable was based on the theory of climate Litwing and Stinger labor and the dependent variable mentioned the theory of two factors Frederick Herzberg.

Keywords: Employee Satisfaction, Motivation, Organization, Collaborator.