



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

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

**NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU  
RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL  
HOTEL COSTA DEL SOL DE LA CIUDAD DE PIURA 2011**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON  
MENCIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

**CUEVA GARCÍA, Jimena**

**ASESORA:**

**LIC. AGUIRRE VALDÉZ, Yanilda Aracely**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y Legislación Turística**

**PIURA – PERÚ**

**2011**

**JURADO CALIFICADOR**



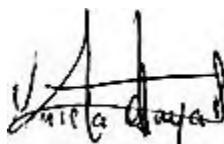
Mg. Néilda Rodríguez Ortega de Peña

**PRESIDENTA**



Lic. Ivana Rojas Arana.

**SECRETARIA**



Lic. Mariela Olaya Torres

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES: LUIS ALBERTO Y MARGARITA**

Por haberme apoyado en todo momento,  
por sus consejos, su motivación y por  
los valores que me han inculcado

### **A MIS HERMANOS: LUIS ALBERTO, RICARDO Y PAULINA**

Que junto con mis familiares me impulsaron  
para llegar hasta este lugar

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la Virgen María Auxiliadora por darme la fortaleza, la constancia y guiarme para llegar hasta este punto.

A mi asesora especialista Licenciada Yanilda Arasely Aguirre Valdéz, a mi asesor metodológico Licenciado Walter Erickson Lizano Troncos y a la Licenciada Mariana Olaya Torres por su gran apoyo y motivación para la elaboración de esta tesis, por su tiempo compartido y por su dedicación durante estos meses.

Del mismo modo agradezco a la Universidad César Vallejo Filial Piura y a los docentes de la escuela de Administración en Turismo y Hotelería por la formación y orientación brindada durante estos cinco años de estudios universitarios.

Finalmente a mis familiares que me brindaron su apoyo incondicional y fortaleza para lograr este fin.

La autora

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jimena Cueva Garcia con DNI N° 45611000, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 02 de agosto del 2013.

Jimena Cueva G.

Jimena Cueva Garcia.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Nivel de motivación de los trabajadores y su relación con el clima organizacional en el hotel Costa de Sol de la ciudad de Piura 2011".

Esta Tesis ha sido desarrollada con la finalidad de determinar qué relación existe entre el nivel de motivación de los trabajadores y el clima organizacional en el hotel Costa de Sol de la ciudad de Piura, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas con mención en Turismo y Hotelería.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	11
<b>ABSTRACT</b>	12
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	38
2.4. Tipos de estudio	38
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.8. Métodos de análisis de datos	39
<b>III. RESULTADOS</b>	40
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	86
<b>V. CONCLUSIONES</b>	93
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	94
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	96
<b>ANEXOS</b>	98

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 - Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, beca de capacitación, etc.) durante los años que labora - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	40
Tabla N° 2 - La remuneración que percibe responde al trabajo realizado - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	42
Tabla N° 3 - Considera que la empresa debería dar incentivos y/o reconocimientos al personal en base a los méritos alcanzados - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	44
Tabla N° 4 - Las condiciones del ambiente físico, disposición de equipos y recursos materiales del hotel influyen en la forma en que desempeña su trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	46
Tabla N° 5 - La relación con su jefe inmediato es cordial - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	48
Tabla N° 6 - La relación con sus compañeros de trabajo es cordial - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	50
Tabla N° 7 - Recibe capacitaciones para el correcto desempeño de sus funciones - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	52
Tabla N° 8 - Considero que mi desempeño laboral y mi nivel de productividad son óptimos - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	54
Tabla N° 9 - Considera que su actividad laboral es valorada en el hotel - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	56
Tabla N° 10 - Le gusta formar parte de esta empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	58
Tabla N° 11 - Recomienda la empresa como un buen sitio de trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	60
Tabla N° 12 - Tiene la oportunidad de ofrecer ideas y soluciones para el desarrollo de la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	62
Tabla N° 13 - La comunicación con sus compañeros y jefes es fluida - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	64

Tabla N° 14 - Recibe retroalimentación de su jefe inmediato acerca de su trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	66
Tabla N° 15 - Se presentan problemas en el desarrollo de sus actividades por la falta de un manual - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	68
Tabla N° 16 - Siente que tiene cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	70
Tabla N° 17 - Existe la posibilidad de promoción en el área en que se desempeña - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	72
Tabla N° 18 - Este tipo de cuestionarios son aplicados por la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	74
Tabla N° 19 - Su nivel de motivación le permite brindar un mejor servicio - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	76
Tabla N° 20 - En caso de contar con un buen clima organizacional se sentiría satisfecho(a) de trabajar en esta empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	78
Tabla N° 21 - En caso de contar con un buen clima organizacional incrementaría mi participación activa en el desarrollo de mis actividades en la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	80
Tabla N° 22 - Se siente identificado(a) y comprometido (a) con los objetivos de la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	82
Tabla N° 23 - Relación entre nivel de motivación y clima organizacional - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	84

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 - Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, beca de capacitación, etc) durante los años que labora - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	41
Gráfico N° 2 - La remuneración que percibe responde al trabajo realizado - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	43
Gráfico N° 3 - Considera que la empresa debería dar incentivos y/o reconocimientos al personal en base a los méritos alcanzados - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	45
Gráfico N° 4 - Las condiciones del ambiente físico, disposición de equipos y recursos materiales del hotel influyen en la forma en que desempeña su trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	47
Gráfico N° 5 - La relación con su jefe inmediato es cordial - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	49
Gráfico N° 6 - La relación con sus compañeros de trabajo es cordial - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	51
Gráfico N° 7 - Recibe capacitaciones para el correcto desempeño de sus funciones - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	53
Gráfico N° 8 - Considero que mi desempeño laboral y mi nivel de productividad son óptimos - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	55
Gráfico N° 9 - Considera que su actividad laboral es valorada en el hotel - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	57
Gráfico N° 10 - Le gusta formar parte de esta empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	59
Gráfico N° 11 - Recomienda la empresa como un buen sitio de trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	61
Gráfico N° 12 - Tiene la oportunidad de ofrecer ideas y soluciones para el desarrollo de la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	63
Gráfico N° 13 - La comunicación con sus compañeros y jefes es fluida - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	65

Gráfico N° 14 - Recibe retroalimentación de su jefe inmediato acerca de su trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	67
Gráfico N° 15 - Se presentan problemas en el desarrollo de sus actividades por la falta de un manual - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	68
Gráfico N° 16 - Siente que tiene cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	71
Gráfico N° 17 - Existe la posibilidad de promoción en el área en que se desempeña - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	73
Gráfico N° 18 - Este tipo de cuestionarios son aplicados por la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	75
Gráfico N° 19 - Su nivel de motivación le permite brindar un mejor servicio - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	77
Gráfico N° 20 - En caso de contar con un buen clima organizacional se sentiría satisfecho(a) de trabajar en esta empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	78
Gráfico N° 21 - En caso de contar con un buen clima organizacional incrementaría mi participación activa en el desarrollo de mis actividades en la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	81
Gráfico N° 22 - Se siente identificado(a) y comprometido (a) con los objetivos de la empresa - Hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura – Julio 2012.	83
Gráfico N° 23 - Relación entre nivel de motivación y clima organizacional - Julio 2012.	85

## RESUMEN

El clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación de los colaboradores, el modelo motivacional de Maslow permite explicar que el clima organizacional depende del grado de motivación de los empleados. Afirma que la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y por consiguiente afecte el clima laboral. El objetivo de mi investigación es determinar qué relación existe entre el nivel de motivación de los trabajadores y el clima organizacional en el hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura. Para poder sustentar estas afirmaciones se aplicaron encuestas a los 70 trabajadores que laboran en el hotel Costa del Sol de la ciudad de Piura. Las encuestas fueron procesadas y analizadas en el programa estadístico SPSS para arrojar información que afiance la investigación. Después del análisis de la información procesada se llegó a la conclusión de que el nivel de motivación y el clima organizacional se relacionan directamente y que para los trabajadores del hotel son muy importantes algunos factores que les puede brindar la empresa como remuneraciones y bonificaciones, buenas relaciones con los jefes y compañeros, comunicación, entre otros.

**Palabras clave:** Clima organizacional, motivación, colaboradores.

## ABSTRACT

The organizational climate is closely linked to employee motivation; Maslow's motivational model can explain that organizational climate depends on the motivation of employees. He claims that the inability of individuals to satisfy higher needs such as belonging, self-esteem and makes it therefore affects the work environment. The objective of my research is to determine what relation exists between the level of worker motivation and organizational climate in the Costa del Sol hotel in the city of Piura. To support these statements I applied surveys to 70 workers at the Hotel Costa del Sol in the city of Piura. The surveys were processed and analyzed in SPSS for information that will strengthen the research. After analyzing the information processed is concluded that the level of motivation and organizational climate are directly related to hotel employees and are very important factors that may bring the company as salary and bonuses, good relations with bosses and colleagues, communication, among others.

**Keywords:** Organizational climate, motivation, collaborators.