

## FACULTAD DE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

## ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

## LA MOTIVACIÓN LABORAL MEJORA LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA RIO HOTEL SRL BAGUA - 2018.

# PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autor: Antuash Jempets Miguel

Asesor: Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

Línea de Investigación: Costos y contabilidad aplicada

> Pimentel – Perú 2018

#### Dedicatoria

Dedico la presente a mis padres y familiares que día a día estuvieron apoyándome, para alcanzar mis objetivos. A mis maestros, amigos y en especial a la Universidad Señor de Sipan.. a ustedes con amor y gratitud.

**Miguel Antuash Jempets** 

## INDICE

Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	¡Error! Marcador no definido.
I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad Problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Trabajos previos	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Teorías relacionadas al tema	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del Problema	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Justificación e importancia del estudio	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis.	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Objetivos.	¡Error! Marcador no definido.
1.8. Limitaciones	16
II. Material y métodos	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Diseño de estudio	17
2.3. Población y muestra	17
2.4. Método de investigación	18
2.5. Métodos estadísticos:	18
2.6. Variables, Operacionalización	19
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección o	de datos21
2.8. Procedimientos de análisis de datos	21
2.9. Método de análisis de datos	21
III. Resultados	22
3.1. Tablas y figuras	22
3.2. Discusión	48
3.3. Limitaciones	49
IV. Conclusiones	50

4.1. Conclusiones	50
4.2. Referencias	51

**RESUMEN** 

La investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la motivación laboral

y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Para lo cual se ha

identificado una población que corresponde a todos los colaboradores y

administradores de la mencionada empresa, se ha elegido una muestra por

conveniencia por que los datos son finitos eligiendo así a los 35 colaborados de la

empresa, para la obtención de datos se ha elegido técnicas como la encuesta y la

observación teniendo como instrumentos el cuestionario con 20 ítems y una ficha

de observación.

El diseño de la investigación es no experimental con un nivel descriptivo

correlacional y una investigación de tipo aplicada, se recolectará la información se

analizó y corroboró con las teorías y se determinó el nivel de correlación entre las

dos variables: independiente motivación laboral y la variable independiente

productividad.

Así mismo se estableció la relación significativa entre la dimensión motivación

laboral con las dimensiones de productividad, llegando a concluir que la

productividad mantiene una relación significativa con la productividad de en la

empresa Rio Hotel -Bagua.

Palabras clave:

Motivación, laboral, productividad, servicio.

5

#### **ABSTRACT**

The objective of the research is to determine the relationship between work motivation and productivity in the company Rio Hotel SRL Bagua - 2018. For this purpose, a population corresponding to all the employees and managers of the aforementioned company has been identified. shows for convenience because the data is finite, choosing the 35 collaborators of the company, for the collection of data, techniques such as the survey and observation have been chosen, having as instruments the questionnaire with 20 items and an observation card.

The research design is non-experimental with a correlational descriptive level and an applied type of research, the information will be collected, analyzed and corroborated with the theories and the level of correlation between the two variables was determined: independent labor motivation and the independent variable productivity.

Likewise, the significant relationship between the labor motivation dimension and the productivity dimensions was established, concluding that productivity maintains a significant relationship with the productivity of the company Rio Hotel -Bagua.

#### Keywords:

Motivation, work, productivity, service.

#### I. INTRODUCCIÓN

La finalidad de trabajo de investigación es determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Según Medina, Gallegos, y Lara (2008) los colaboradores necesitan un valor extra para desarrollar sus actividades con motivación y satisfacción; cada uno de ellos surge como variables independientes es decir la motivación finalmente es el resultado con la mayor productividad, existen muchos factores que conllevan a una crisis en los colaboradores de una empresa con la falta de motivación por parte de los administradores y otra parte el mismo trabajador que no es feliz realizando sus actividades. Si se motivada se produce más y si se produce más habrá mejores ingresos y a mejores ingresos mayor solvencia económica la que debe ser retribuido en los colaboradores.

El trabajo de investigación se ejecutado para medir el nivel de significancia entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Río Hotel - Bagua 2018.

La presente investigación está estructura por: Primera parte Introducción: que esa compuesta por Realidad Problemática, Trabajos previos, Teorías relacionadas al tema, Formulación del Problema, Justificación e importancia del estudio, Hipótesis, Objetivos, Limitaciones

Segunda parte de los materiales y métodos: Tipo y Diseño de Investigación, Población y muestra, Variables, Operacionalización, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Procedimientos de análisis de datos y Tercer parte de los Resultados que contiene: Tablas y Figuras, Discusión y Limitaciones.

#### 1.1. Realidad Problemática.

Cruz (2017) Según el autor indica que en Chile y otros países existe dos tipos de jefes y que estos se diferencian uno porque siempre existe uno que se involucra junto al colaborador y existe otros que solo exige producción o productividad y se olvidad de la motivación labora de sus colaboradores, que según estudio internacionales la mayoría de trabajadores de una empresa tiene estrés laboral. Estos tipos de jefes se les olvida que existe una serie de estrategias para motivar a un colaborador desde un premio económico hasta un premio de honor.

Mendoza (2018) Según Mendoza los mercados laborales en Latinoamérica cada día son más complejos y más exigentes el personal tiene que acomodarse a las distintas exigencias de las empresas y de sus clientes de la competencia y de la globalización. Muchas veces las instituciones no disponen de material o recursos humanos necesarios para optimizar sus productividades o también implica que las empresas no cumplan con sus programaciones de adecuadas en los tiempos establecidos generando mal estar a los clientes y usuarios.

Medina, Gallegos, y Lara (2008) los colaboradores necesitan un valor extra para desarrollar sus actividades con motivación y satisfacción; cada uno de ellos surge como variables independientes es decir la motivación finalmente es el resultado con la mayor productividad, existen muchos factores que conllevan a una crisis en los colaboradores de una empresa con la falta de motivación por parte de los administradores y otra parte el mismo trabajador que no es feliz realizando sus actividades. Si se motivada se produce más y si se produce más habrá mejores ingresos y a mejores ingresos mayor solvencia económica la que debe ser retribuido en los colaboradores.

Huaman y Acuña (2015) manifiesta en sus conclusiones "se ha verificado en la investigación que uno de los aspectos importantes para lograr mayor productividad en la gerencia de infraestructura de telefónica del Perú es la motivación; que su influencia para mejorar el desempeño y alcanzar los objetivos es fundamental.

Actualmente la empresa Rio Hotel de la provincia de Bagua vive una realidad que no es ajena a genera bajos índices de rentabilidad en sus servicios y producción, porque la motivación laboral es un tema muy particular ya que sus administradores no optimizan sus servicios mediante sus colaboradores y es por eso que no se sienten motivados y no cuenta con ninguna política de motivación labora para mejorar sus índices de productividad

#### 1.2. Trabajos previos.

#### **Internationals**

Anaya (2012) en su tesis concluye que en un contexto de evaluación incide de manera negativa en la motivación y desempeño profesional de los trabajadores administrativos y ejecutivos no prestando un clima apropiado para trabajar en forma libre y bajo presión en las instituciones públicas y privadas.

Según el autor se puede interpretar que un plan de evaluación y control permanente no es una forma apropiada para un buen clima y motivación laboral perjudicando la productividad de las instituciones públicas y privadas.

Gómez y Mongua (2005); En su tesis uno de sus objetivos principales fue diseñar unas reglas que permitan a los colaboradores del área de registros médicos mejorar las relaciones entre trabajadores y generar un plan de estímulos para lograr mantener buenas relaciones y mejorar la productividad.

Según el autor se puede interpretar que cuando las relaciones entre personal en una institución están mal estas no contribuyen a brindar una buena imagen y no se contribuye a una buena productividad.

Vásquez y Zuluaga (2008) en su tesis se planteó como objetivo identificar los factores que influyen en el clima organizacional y en el

desempeño laboral y la productividad de los funcionarios llegando a concluir que muchos de sus trabajadores no les intereso la investigación por lo que no se ha podido tener información de manera relevante y objetiva también se logró determinar que las personas trabaja por un fin individualizado para cubrir sus expectativas y no las de las instituciones donde laboran.

#### **Nacionales**

Alfaro, et al, (2012), en su tesis uno de los objetivos fue encontrar la relación que existe entre las variables ocupacionales y la satisfacción labora donde concluyen que: el nivel de mejora es posible con la aplicación de estrategias, así mismo manifiestan que no existe diferencias reveladoras entre el clima, motivación y productividad.

Castañeda (2007), en su tesis el objetivo principal fue identificar factores relacionados al rendimiento, al trabajo mismo, al salario y a las relaciones interpersonales donde llegaron a la conclusión que la motivación laboral influye significativamente en aumentar la productividad también llego a concluir que los colaboradores los trabajadores perciben su trabajo como una oportunidad de empleo y no como un lugar de desarrollo profesional.

Quintero (2008) en su tesis concluyó que un mal clima organizacional no es productivo y no presenta buena imagen y no alcanzaría sus niveles de crecimiento productivo.

Según el autor se puede interpretar que si una institución con un mal clima laboral y sin políticas de motivación laboral no tendrá éxito y no lograrán sus objetivos planteados dentro de un determinado tiempo.

Araujo (2010) en su tesis tuvo como objetivo determinar la correlación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral llegando a concluir que si existe una relación significativa entre las dos variables investigadas por lo que las autoridades de las instituciones deben preocuparse por solucionar este tipo de problemas instituciones.

#### 1.3. Teorías relacionadas al tema.

#### Motivación laboral

#### Teoría de Maslow

Maslow (1954). Según el autor manifiesta que la motivación laboral es un grupo de prioridades organizadas sistemáticamente que tiene cada ser humano para cada contexto ya sea tiempo, ubicación, otros.

## Teoría de la satisfacción de las necesidades aprendidas McClellan (1965)

Según el autor muchas los escases que los seres humanos adopten durante los encuentros en un contexto tanto en un horizonte de equipo y de conocimientos.

García y Zapata (2008), Define a la motivación laboral como un compromiso que ayudará a definir como manifestarse dentro de un contexto en equipo.

- Motivador de afiliación. El ser humano debe sentirse parte de una sociedad y sentirse apreciada.
- Motivador de logro. Es la presión o que sienten los seres humanos par a buscar mayor triunfo en la vida.

Moreno (2012) sostiene que la motivación laboral es la búsqueda de una necesidad que permita determinar mediante técnicas la categorización de personal los cuales forman parte de una empresa.

 motivador de poder. Son las aspiraciones de los otros que toma parte de una preocupación por la toma de manejo de un equipo y que esto puede ser individualista o social.  Motivador de la competencia. Es los seres humanos que sus aspiraciones son muchos mayores y necesitan conseguir cueste lo que cueste estos resultados.

#### Concepto de motivación

Delgado (1998) citado por Ramírez, Abreu, Brasii (2008) que el concepto de motivación lo determina como una serie de hechos que los seres humanos realizan.

Roussel (2000) citado por Ramírez, Abreu, Brasii (2008) Que la motivación laboral es parte de una conducta de la persona humana entre personas para el logro de sus metas en una organización.

Para Dessler (1999) Que la motivación laboral corresponde a una serie de valores morales que las personas tienes para un determinado contesto y/o ocupar o desempeñar una responsabilidad y estos se ven desde el punto de vista muy sencillo hasta demasiado complejos.

#### • C. Tipos de motivación laboral

Según acuerdo a Reeves (2009:

#### ✓ Motivación extrínseca

Reeves (2009) Que el comportamiento de los seres humanos lo podemos ver desde el punto de vista interno y externo

#### ✓ Motivación intrínsica

Reeves (2009) Que los seres humanos tienes comportamientos que responde a ciertas provocaciones que pueden ser económicos o psicológicos

- **Importancia.** Que es importante porque involucra en una buena productividad de una institución o empresa.
- E. Dimensiones de la motivación laboral

#### ✓ Satisfacción laboral

Cantera (2003) Que la motivación laboral son acciones que conllevan al bienestar laboral en la institución o empresa

#### ✓ Imagen organizacional

Berstein (1986), que las instituciones estos compuestos por seres humanos y sus acciones de estos son percibidos al exterior por el público o la sociedad.

#### Autorrealización

Para Roldán (2007), las personas generalmente actúan sin esperar nada de nadie y no realizan un acto de evaluación propis y no son capaces de recibir crítica.

#### Teoría de la productividad-.

Según la organización internacional del trabajo (OIT) La productividad está enfocado en resultados como el factor tierra, capital de trabajo y organización y que según estos factores las empresas pueden producir más y mejor en menos tiempo o en iguales tiempo con mayor producción.

Para Martínez (2007) La productividad es un mecanismo que permite mostrar y sustentar en que los recursos económicos se están invirtiendo adecuadamente en los materiales y recursos profesionales con eficacia para la producción y generación de mayor rentabilidad en las empresas e instituciones públicas

Según Núñez (2007), para hablar de productividad se tiene que hablar de fabricación, de recursos humanos y de economía estos son los ejes de una mejor productividad y del éxito de sus beneficios; si se produce más en el menor tiempo y con menos recursos se está optimizando la productividad.

#### Marco conceptual

**Motivación laboral.** Es un grupo de interacciones que tienen o muestran los seres humanos y que pueden ser económica o de premiación y reconocimiento.

**Satisfacción laboral.** Son los contextos en donde un ser humano o un grupo de seres humanos laboran y que la satisfacción se puedes ver desde el punto de vista social, cultural y otros.

**Imagen organizacional.** Es lo que las instituciones o empresas muestran hacia el exterior.

**Autorrealización.** Que es visible de un comportamiento por la búsqueda y el haber realizado una meta propuesta.

**Comunicación interna.** Se tiene en cuenta para que todas la instituciones públicas y empresas privada logren las metas trazadas en un determinado tiempo

**Trabajo en equipo.** Es una las técnicas de la modernidad en las que las empresas ha desarrollado para el logro de sus objetivos propuestos en un determinado tiempo y que han generado mayor productividad.

**Producción:** es el resultado de largos o cortos procesos que relazan las empresas e instituciones. Se puede medir en cantidad de productos, cantidad de servicios y otros.

**Inversión:** Cantidad de dinero que se necesita para desarrollar o invertir en un determinado bien.

**Tiempo:** es el tiempo en que se estima para la realización de un trabajo en contrato y que estos se deben de cumplir para tener eficiencia y eficacia por parte d ella empresas.

**Productividad:** Es el resultado en números: en calidad, economía, responsabilidad en las que se ha desarrollado cierto número de productos en una empresa.

#### 1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2017?

#### 1.5. Justificación e importancia del estudio.

La presente investigación tiene por finalidad verificar la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.

Es de gran utilidad dicha investigación ya que actualmente muchas empresas no tienen en cuenta dicho problema y terminan con baja productividad en las empresas, baja rentabilidad y con índices bajos de liquidez.

Así mismo es de importancia la investigación porque estaría aportando a la solución de problemas de crecimiento y desarrollo en las empresas que actualmente están pasado por una baja productividad a causa de esta problemática y que muchas empresas e instituciones hoy lo toman como un punto superficial y sin importancia.

Para la empresa Rio Hotel constituye un instrumento de gestión que le permitirá incorporar criterios de motivación a sus trabajadores a fin de que estos puedan elevar sus niveles y esfuerzos para producir más y de mejor calidad y por lo tanto generar mayor rentabilidad en la empresa de servicios como mejor atención, responsabilidad, tareas de infraestructura adecuada y otros que hagan que sus trabajadores se sientan enteramente satisfechos y produzcan más y de mejor calidad.

Actualmente existe diversos tiempos de motivación laboral desde un premio, hasta económico; esto son las dos formas que actualmente las empresas realizan en sus clientes y que les ha permitido ver mayor productividad en sus trabajadores.

#### 1.6. Hipótesis.

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL – Bagua-2018.

Ho. No existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL – Bagua-2018.

#### 1.7. Objetivos.

#### General

Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.

#### **Específicos**

- Identificar los índices motivación laboral en los trabajadores de la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.
- Conocer los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.
- Establecer la relación entre las dimensiones de motivación laboral con las dimensiones de los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.

#### 1.8. Limitaciones

Ha existido limitaciones como pocos accesos a datos, los horarios inapropiados para la consulta de la información y poca voluntad de los operadores de la empresa para la investigación.

#### II. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### • Tipo de investigación

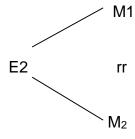
La investigación es de tipo aplicada

#### • Nivel de investigación.

EL nivel de investigación es descriptivo correlacional en las que se medirá las variables motivación labora y la productividad. Según Sánchez y Reyes (2006) se orientan a describirlos, explicarlos y predecir la realidad objetiva relacionada con las variables de estudio.

#### 2.2. Diseño de estudio

El diseño de investigación pertenece a una investigación no experimental porque se obtendrán información de campo mediante encuestas en un solo momento para medir las variables y mediante trabajo de gabinete se analizarán los datos y comprará con las teorías.



E2 = Trabajadores administrativos de la empresa Río Hotel- Bagua

M1 = Motivación Laboral

 $M_2$  = productividad

rr = Relación entre motivación laboral y la productividad.

#### 2.3 Población y muestra.

#### Población.

La población que involucra la investigación es 35 entre operadores, mozos y administradores.

#### Muestra.

Por tratarse de una población finita se ha tomado un muestreo por conveniencia.

#### 2.4. Método de investigación

- a) **Analítico.** Se logró recoger y procesar la información de campo para luego analizar los resultados mediante programa estadístico.
- b) **Histórico.** Se logró revisar los antecedentes de los temas de las variables en estudio.
- c) **Deductivo.** Porque ha permitido realizar una evaluación general para determinar las debilidades en el proceso de servicios, restaurant, piscina, cochera y los servicios de hotelería y determinar la calidad y productividad de los servicios de la empresa Rio Hotel Bagua.
- d) Inductivo-. Se realizó un estudio sobre cada una de los departamentos de la empresa y determinara si estos están operando normalmente o esta generado algún tipo de improductividad por parte del personal, material o mano de obra.

#### 2.5 Métodos estadísticos:

Para el análisis de la información se aplicó una estadística descripción mediante tablas con frecuencia y apoyado con gráficos

## 2.6 Variables, Operacionalización.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGAC IÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad en los colaboradore s de la	GENERAL  Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.  ESPECÍFICOS  1. Identificar los índices motivación laboral en los trabajadores de la empresa Rio Hotel SRL Bagua-2018.  2. Conocer los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.	Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL – Bagua-2018.  Ho. No existe relación significativa	VI. Motivación laboral VD:	Es descripti vo correlaci onal  DISEÑO  Diseño no experim ental	Trabajadores administrativo s de la empresa Rio Hotel  MUESTRA  Todo el personal muestreo por conveniencia	Encuesta  INSTRUMENTO S  Cuestionario (20 preguntas) con opciones 1= No 2= A veces 3=Si	
empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018?	3. Establecer la relación entre las dimensiones de motivación laboral con las dimensiones de los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.	entre la Motivación Laboral y la productividad en la	dad				
2010:		Empresa Rio Hotel SRL – Bagua-2018.					

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	ESCALA DE MEDICION
INDEPENDIE NTE Motivación laboral	Solana (2005). Es un grupo indicadores cognitivos que hace que una persona se comporte de forma concluyente	Es la forma de actuar cada ser humano en un contexto definido.	Satisfacción laboral	<ul> <li>Condiciones de trabajo</li> <li>Salario</li> <li>Reconocimiento</li> <li>Buen trato</li> <li>Ascenso social</li> <li>Dirección</li> <li>Organización</li> <li>Comunicación abierta y fluida.</li> <li>Alianzas estratégicas</li> </ul>		
<b>DEPENDIENTE</b> productividad	Según Núñez (2007), para hablar de productividad se tiene que hablar de fabricación, es decir de recursos humanos, económicos los cuales son ejes de la productividad; si se produce más en el menor tiempo y con menos recursos se está optimizando la productividad.	Es el resultado de un proceso ordenado sistemático que consiste en tener mayores unidades en producción o bien mejores ingresos por servicios de calidad prestados en el menor tiempo posible.	Factores Individuales	<ul> <li>Motivación</li> <li>Competencias</li> <li>Satisfacción</li> <li>Identificación</li> <li>Compromiso e implicación</li> </ul>	Entrevistas Encuestas	Test para medir la productividad

#### 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### **Técnicas**

**Encuesta:** Es uno de los instrumentos más utilizados para el trabajo de campo en una investigación.

**La observación**: la mayoría de las investigaciones aplican técnicas de observación para realizar el trabajo de campo.

#### Instrumentos:

**Cuestionario:** se aplicó un cuestionario con un listado de opciones de tipo cerrado que se aplicó a los trabajadores de la empresa Rio Hotel-Bagua.

**Registros anecdóticos.** es un instrumento que permite registrar información detallada del suceso en un solo momento, es decir ver la calidad del servicio que ofrece los trabajadores de la empresa.

#### 2.8 Procedimientos de análisis de datos.

Para el análisis de la información se ha aplicó una estadística descriptiva mediante tablas con frecuencia.

#### 2.9 Método de análisis de datos

La información se realizó mediante trabajo de gabinete y se ha generado tablas y gráficos apoyado del programa SPSS, para finalmente presentar los resultados.

#### **III RESULTADOS**

#### 3.1 Tablas y Figuras

### LA MOTIVACION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMRESA RIO HOTEL BAUGUA-2018.

Tabla 1

Correlaciones			
		Motivación	
		Laboral	Productividad
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Productividad	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

En la tabla y/o grafico 01; se observa que, el valor de la prueba gamma para variables ordinales es altamente significativo (p < 0.01), esto quiere decir de que existe relación directa altamente significativa y de grado fuerte (0,747) entre la motivación laboral y el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Agronegocios Omar - Jaén 2017.

Tabla 2
¿En la empresa Rio Hotel se fomenta el compañerismo entre colaboradores?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

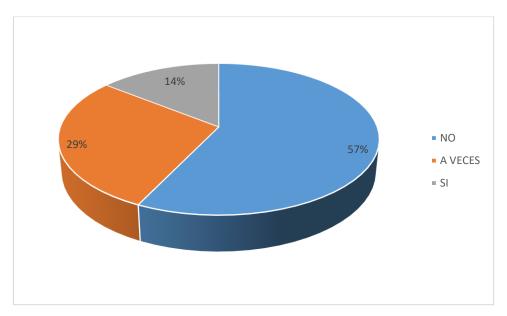


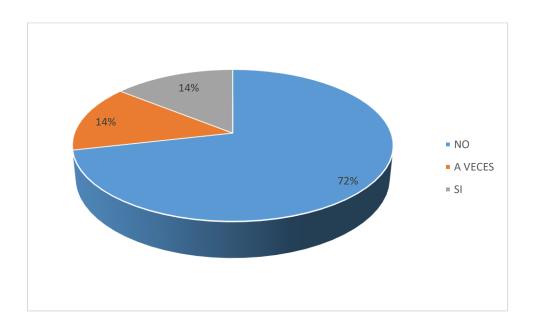
Figura 1: ¿En la empresa Rio Hotel se fomenta el compañerismo entre colaboradores?

#### Interpretación:

Según la tabla 2 y figura 1 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree que no hay compañerismo en la empresa, el 29.0% cree que a veces hay ocasiones donde se ve compañerismo y el 14% cree que si hay compañerismo dentro de la empresa. Concluyendo que el personal no se siente motivado con sus compañeros en el trabajo.

Tabla 3
¿Cree que los gerentes y administradores de la empresa Rio Hotel le pagan un sueldo de acorde con su labor?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0



**Figura 2:** ¿Cree que los gerentes y administradores de la empresa Rio Hotel le pagan un sueldo de acorde con su labor?

#### Interpretación:

Según la tabla 3 y figura 2 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree que la empresa les paga un sueldo acorde a sus labores, el 14.0% cree que a veces si le paga el sueldo que se mereces y el 14% cree que si la empresa paga el sueldo que se merece el trabajador. Concluyendo existe un alto % que no está de acuerdo con el sueldo que percibe.

Tabla 4
¿Considera que el contexto de sus actividades es el adecuado?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	86,0
A veces	5	8,0
Si	5	6,0
Total	35	100,0

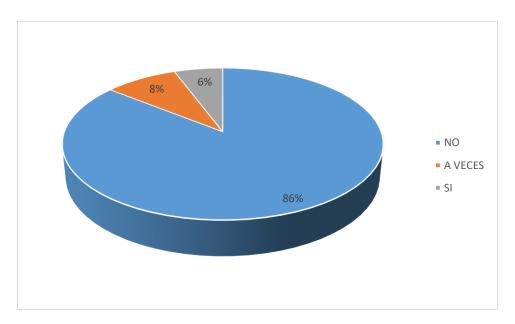


Figura 3: ¿Considera que el contexto de sus actividades es el adecuado?

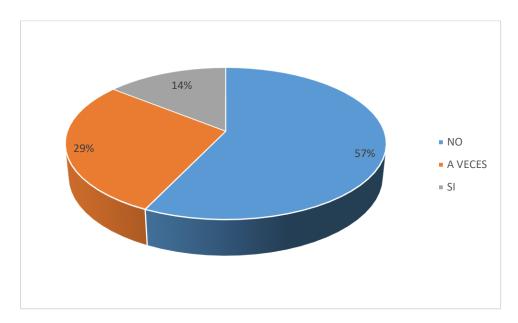
#### Interpretación:

Según la tabla 4 y figura 3 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% cree que el contexto donde realiza sus actividades es el adecuado, el 8.0% cree que a veces si es el contexto adecuado y el 6% cree que si es el contexto adecuado para sus labores. Concluyendo existe un alto % de trabajadores que no están de acuerdo con el contexto donde labora.

Tabla 5 ¿Siempre le demuestra admiración y los premian a sus trabajadores por hechos relevantes en sus actividades?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 4:** ¿Siempre le demuestra admiración y los premian a sus trabajadores por hechos relevantes en sus actividades?

#### Interpretación:

Según la tabla 5 y figura 4 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree que la empresa nunca demuestra admiración y los premia a Asus trabajadores, el 29.0% cree que a veces si premian a sus trabajadores y el 14% cree que si la empresa premia a sus trabajadores. Concluyendo que existe un alto % de trabajadores no están motivados.

#### Tabla 6

¿Los gerentes y administradores escuchan sus propuestas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

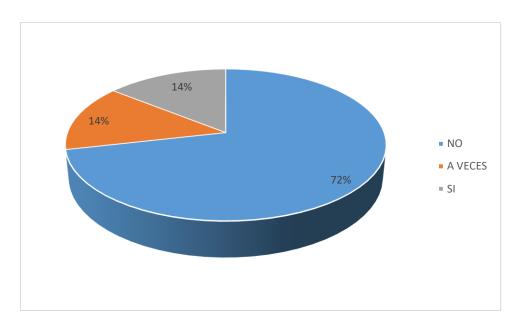


Figura 5: ¿Los gerentes y administradores escuchan sus propuestas?

#### Interpretación:

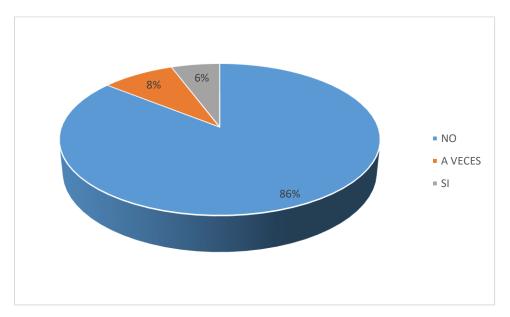
Según la tabla 6 y figura 5 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree los gerentes escuchan sus propuestas, el 14.0% cree que a veces los gerentes si escuchan sus propuestas el 14% cree que los administradores si escuchan sus propuestas. Concluyendo existe un alto % que no se sienten motivados por parte de sus gerentes y no escuchan sus propuestas.

Tabla 7

¿Siempre es homenajeado en su cumpleaños, o por algún logro importante en su carrera?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	86,0
A veces	5	8,0
Si	5	6,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 6:** ¿Siempre es homenajeado en su cumpleaños, o por algún logro importante en su carrera?

#### Interpretación:

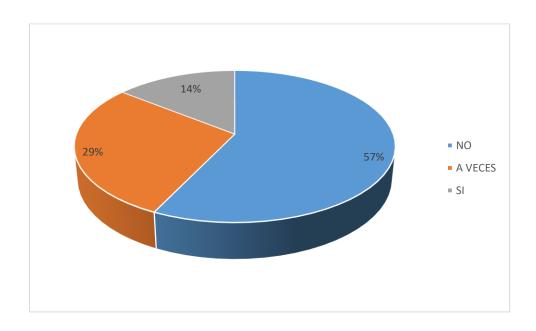
Según la tabla 7 y figura 6 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% que nunca los administradores les homenajean por sus cumpleaños o en otras fechas espaciales, el 8.0% cree que a los homenajean por sus cumpleaños y el 6% cree que si la empresa celebra ceremonias por sus cumpleaños y por otras fechas de relevancia. Concluyendo existe un alto % de trabajadores se encuentran descontentos y desmotivados.

#### Tabla 8

¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 7:** ¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?

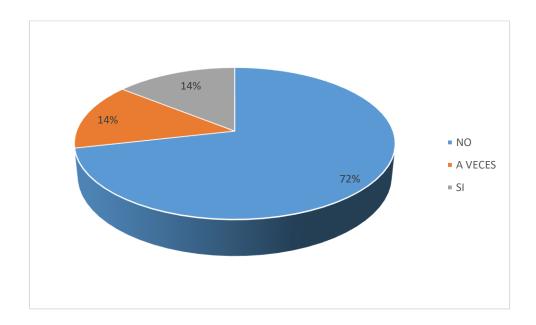
Según la tabla 8 y figura 7 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree que el salario que percibe no es el adecuado, el 29.0% cree que a veces si es aceptable el sueldo que percibe y el 14% cree estar conforme con sus sueldos. Concluyendo que existe un alto % de trabajadores no están contentos con el sueldo que percibe.

#### Tabla 9

¿Cree usted que la experiencia es un factor importante para la productividad de una empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 8:** ¿Cree usted que la experiencia es un factor importante para la productividad de una empresa?

Según la tabla 9 y figura 8 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree la experiencia de un trabajador no es esencial para productividad si no otros factores, el 14.0% cree que a veces la experiencia si es un factor importante y el 14% cree la experiencia si es importante para la productividad.

Tabla 10

¿siempre existe en la empresa problemas por falta de coordinación en las actividades?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	86,0
A veces	5	8,0
Si	5	6,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 9:** ¿siempre existe en la empresa problemas por falta de coordinación en las actividades?

#### Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 9 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% cree que los problemas no se dan por descoordinación si no por otros factores como falta de planeamiento y otros, el 8.0% cree que las áreas si coordinan avece y el 6% cree que la empresa si coordina par a realizar sus actividades.

Tabla 11

¿Cómo califica la parte de infraestructura de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

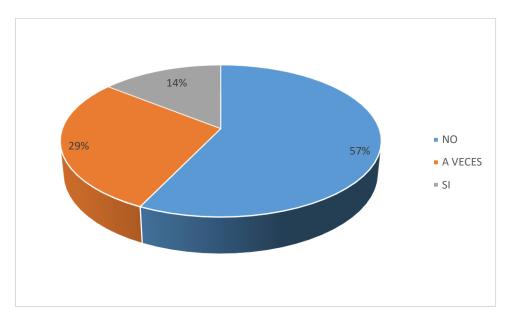


Figura 10: ¿Cómo califica la parte de infraestructura de la empresa?

Según la tabla 11 y figura 10 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree la infraestructura no es la adecuada, el 29.0% cree que a veces la infraestructura es la adecuada y el 14% cree estar conforme con la infraestructura de la empresa.

Tabla 12

¿Conoce los objetivos de la empresa, misión y visión?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

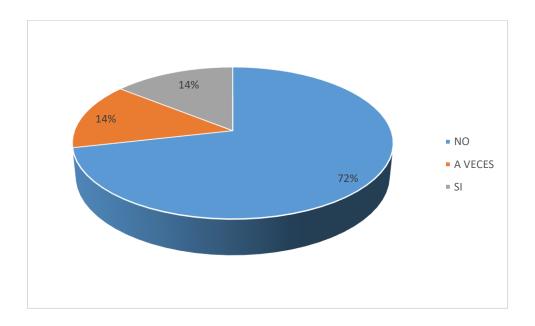


Figura 11: ¿Conoce los objetivos de la empresa, misión y visión?

Según la tabla 12 y figura 11 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% desconoce cuál es la misión y visión de la empresa, el 14.0% cree que a veces si recuerda cuál es la visión y misión y el 14% cree conocer cuál es la visión y misión de la empresa.

Tabla 13
¿Se identifica con el plan estratégico de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	86,0
A veces	5	8,0
Si	5	6,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



Figura 12: Se identifica con el plan estratégico de la empresa

#### Interpretación:

Según la tabla 13 y figura 12 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% cree que los trabajadores si se identifica con el plan estratégico que tiene la empresa, el 8.0% cree a veces si se identifica con el plan estratégico y el 6% cree los trabajadores siempre se identifican con el plan estratégico.

Tabla 14

¿se maneja criterios de calidad en atención al cliente?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

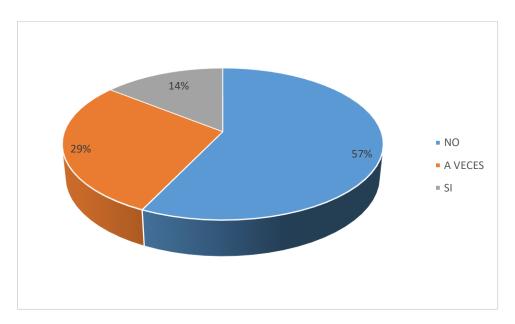


Figura 13: ¿se maneja criterios de calidad en atención al cliente?

#### Interpretación:

Según la tabla 14 y figura 13 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree la empresa no maneja criterios de calidad en atención al cliente, el 29.0% cree que a veces si se maneja criterios de calidad para atender al cliente y el 14% cree que la empresa siempre brinda criterios y atiende con calidad a sus clientes.

Tabla 15

¿cree que el control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: ¿cree que el control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?

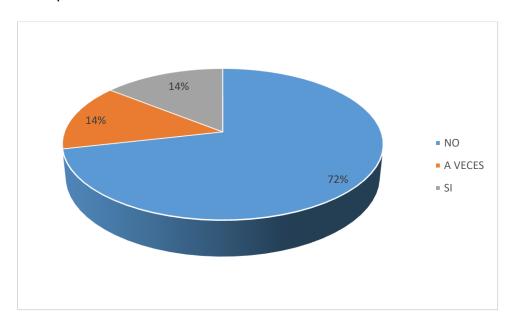


Figura 14 ¿cree que el control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?

#### Interpretación:

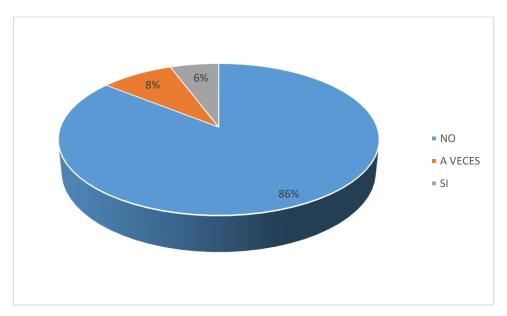
Según la tabla 15 y figura 14 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree que el estándar de calidad no aumenta la rentabilidad de la empresa, el 14.0% cree que a veces si son importantes el control de estándares de calidad y el 14% cree que si el estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa.

#### Tabla 16

¿Considera que los recursos con los que cuenta son suficientes para incrementar su productividad?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	86,0
A veces	5	8,0
Si	5	6,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



**Figura 15:** ¿Considera que los recursos con los que cuenta son suficientes para incrementar su productividad?

### Interpretación:

Según la tabla 16 y figura 15 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% cree los recursos con los que cuenta no son suficientes para incrementar su productividad, el 8.0% cree a veces si es suficiente los recursos para mejorar su productividad y el 6% cree que si los recursos son necesarios y oportunos para mejorar su productividad.

#### Tabla 17

¿Cree que el contexto geográfico afecta su desempeño?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

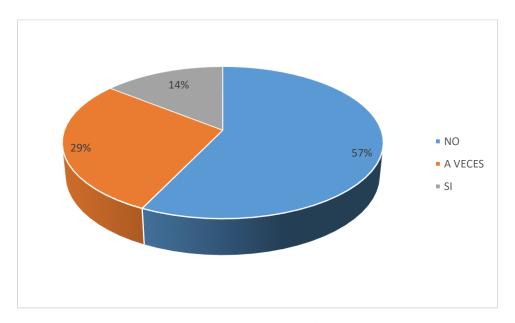


Figura 16 ¿Cree que el contexto geográfico afecta su desempeño?

Según la tabla 17 y figura 16 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% cree el contexto geográfico y climatológico afecta su desempeño laboral, el 29.0% cree que a veces si puede afectar el contexto geográfico en su desempeño profesional y el 14% cree del contexto si afecta su desempeño laboral.

Tabla 18

¿su nivel de ingresos se evidencia en su productividad?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

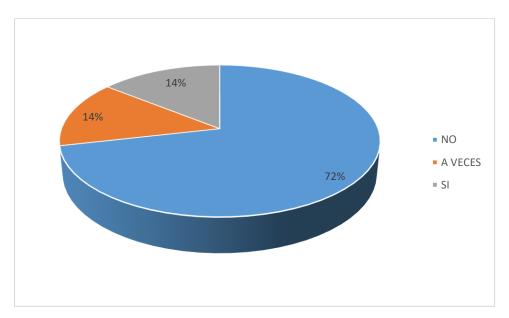


Figura 19 ¿sus niveles de ingresos se evidencian en su productividad?

Interpretación:

Según la tabla 20 y figura 19 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree el nivel de ingresos no se evidencia en la productividad da de la empresa, el 14.0% cree que a veces si es posible evidenciar la productividad y el 14% cree que si el nivel de ingreso si se relaciona con la rentabilidad y productividad de la empresa.

¿Es buena la relación con los demás compañeros de su entorno?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

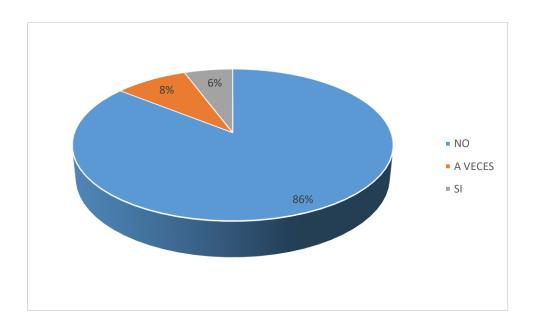


Figura 20 ¿Es buena la relación con los demás compañeros de su entorno? Interpretación:

Según la tabla 19 y figura 20 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% que no es buena la interrelaciones en la empresa, el 29.0% cree que a veces si se hay buenas relaciones entre compañeros de trabajo y el 14% cree si existe buenas relaciones entre el personal.

¿recibe capacitaciones por parte de la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

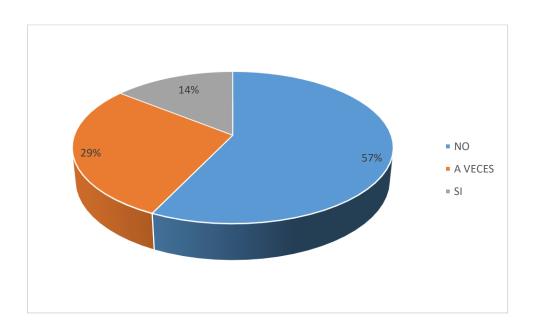


Figura 19 ¿recibe capacitaciones por parte de la empresa?

# Interpretación:

Según la tabla 20 y figura 19 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% opinaron que la empresa nunca tiene una política de capacitación a sus colaboradores, el 29.0% a veces si recibe capacitaciones eventual y el 14% cree si existe capacitaciones por parte de la empresa.

Tabla 21

¿cree que es importante la capacitación en la empresa?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

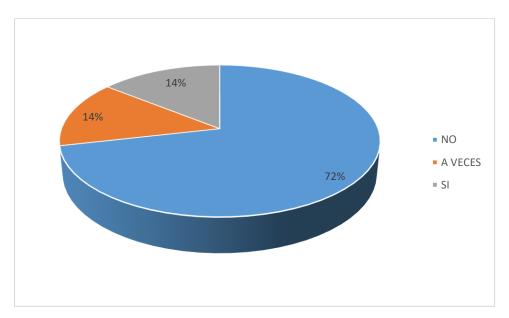


Figura 20 ¿cree que es importante la capacitación en la empresa?

## Interpretación:

Según la tabla 21 y figura 20 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% cree que las capacitaciones no son importantes para las empresas, el 14.0% cree que a veces si son importantes las capacitaciones para mejorar la productividad y el 14% cree que si la empresa necesita capacitar a su personal para brindar un mejor servicio y mejorar su liquidez.

¿Le apasiona las actividades que realiza?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.



Figura 21 ¿le apasiona las actividades que realiza?

## Interpretación:

Según la tabla 22 y figura 21 se observa que; de los 35 encuestados, el 86.0% opinaron que el trabajo que realizan no les apasiona, el 8.0% a veces sí les apasiona el trabajo que realizan y el 6% cree si su trabajo que realizan si les apasiona.

Tabla 23

¿Cumple con las sus actividades programadas?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	20	57,0
A veces	10	29,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

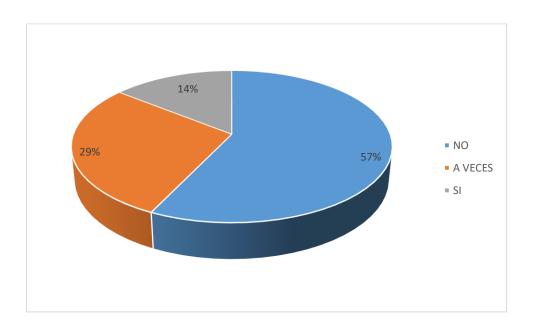


Figura 22 ¿cumple con las sus actividades programadas?

# Interpretación:

Según la tabla 23 y figura 22 se observa que; de los 35 encuestados, el 57.0% opinaron que no cumplen con las actividades programadas, el 29.0% a veces sí si cumple sus actividades programadas y el 14% cree si cumplen con lo programado.

Tabla 24

¿Existe descoordinación entre áreas afectando el cumplimiento de sus actividades?

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
No	25	72,0
A veces	5	14,0
Si	5	14,0
Total	35	100,0

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

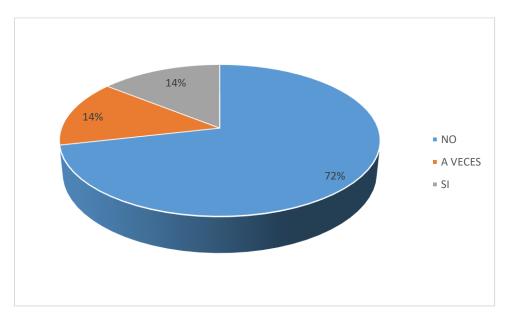


Figura 23 ¿existe descoordinación entre áreas afectando el cumplimiento de sus actividades?

#### Interpretación:

Según la tabla 24 y figura 23 se observa que; de los 35 encuestados, el 72.0% opinan que no existe descoordinación entre áreas y que no es un factor para el incumplimiento de sus actividades, el 14.0% a veces sí existe descoordinación y el 14% cree que si hay descoordinación entre áreas y departamentos afectando el cumplimiento de las actividades programadas y por lo tanto disminuye la productividad.

### Tabla 25

Dimensión: Motivación Laboral.

DIMENSIÓN	NO	A VECES	SI
MOTIVACIÓN LABORAL	69%	19%	12%

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

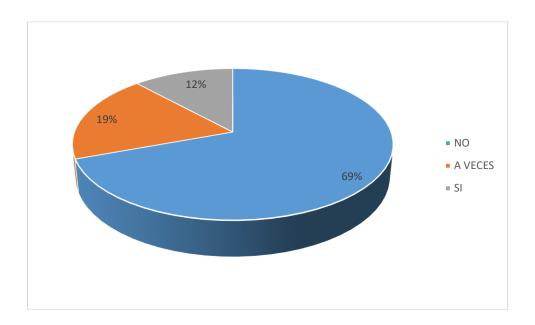


Figura 24

Dimensión: Motivación laboral

### Interpretación:

Según la tabla 25 y figura 24 se observa que; de los 35 encuestados, el 69.0% de la población encuestada en la dimensión motivación laboral opinan que no existe una política de motivación por parte de la empresa y el 19% opina que a veces la empresa si motiva a su personal. En conclusión, un alto porcentaje de colaboradores manifiestan que si existe una deficiencia de motivación laboral.

Tabla 26

Dimensión: Productividad

DIMENSIÓN	NO	A VECES	SI
PRODUCTIVIDAD	71	17	12

Fuente: Procesamiento estadístico de los datos.

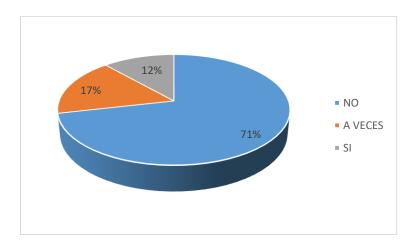


Figura 25

Dimensión: productividad.

Según la tabla 26 y figura 25 se observa que; de los 35 encuestados, el 71.0% de la población encuestada en la dimensión productividad opinan que no existe una política de elevar los niveles de productividad mediante la optimización del servicio; un 17% opinan que a veces hay altos índices de productividad frente a un 12% que cree que la empresa si tiene altos índices de productividad.

#### 3.2 Discusión

En la tabla y/o grafico 01; se observa que, el valor de la prueba gamma para variables ordinales es altamente significativo (p < 0.01), indicado que existe relación significativa y de grado fuerte (0,35) entre la motivación laboral y la productiva da en la empresa Río Hotel – Bagua.

Según la tabla 25 y figura 24 se observa que; de los 35 encuestados, el 69.0% de la población encuestada en la dimensión motivación laboral opinan que no existe una política de motivación por parte de la empresa; lo que se concluye que un alto porcentaje de colaboradores manifiestan que si existe una deficiencia de motivación laboral.

Según la tabla 26 y figura 25 se observa que; de los 35 encuestados, el 71.0% de la población encuestada en la dimensión productividad opinan que no existe una política de elevar los niveles de productividad mediante la optimización del servicio, concluyendo que la baja motivación laboral implica en la productividad de las empresas.

Estos resultados se sustenten según Anaya (2012) desarrollaron la tesis, concluye que en un contexto de evaluación incide de manera negativa en la motivación y desempeño profesional de los trabajadores administrativos y ejecutivos no prestando un clima apropiado para trabajar en forma libre y bajo presión en las instituciones públicas y privadas. Según el autor se puede interpretar que un plan de evaluación y control permanente no es una forma apropiada para un buen clima y motivación laboral perjudicando la productividad de las instituciones públicas y privadas; también Gómez y Mongua (2005); En su tesis uno de sus objetivos principales fue diseñar unas reglas que permitan a los colaboradores del área de registros médicos mejorar las relaciones entre trabajadores y generar un plan de estímulos para lograr mantener buenas relaciones y mejorar la productividad; Según el autor se puede interpretar que cuando las relaciones entre personal en una institución están mal éstas no contribuyen a brindar una buena imagen y no se contribuye a una buena productividad; así mismo Vásquez y Zuluaga (2008) en su tesis se planteó como objetivo identificar los factores que influyen en el clima organizacional y en el desempeño laboral y la productividad de los funcionarios llegando a concluir que muchos de sus trabajadores no les intereso la investigación por lo que no se ha podido tener información de manera relevante y objetiva también se logró determinar que las personas trabaja por un fin individualizado para cubrir sus expectativas y no las de las instituciones donde laboran.

Los presentes resultados son corroborados por: Teoría de Maslow. Maslow (1954). Según el autor manifiesta que la motivación laboral es un grupo de prioridades organizadas sistemáticamente que tiene cada ser humano para cada contexto ya sea tiempo, ubicación, otros. Además, el Concepto de motivación según Delgado (1998) citado por Ramírez, Abreu, Brasii (2008) determina como una serie de hechos que los seres humanos realizan. También Teoría de la productividad Según la organización internacional del trabajo (OIT) La productividad está enfocado en resultados como el factor tierra, capital de trabajo y organización y que según estos factores las empresas pueden producir más y mejor en menos tiempo o en iguales tiempo con mayor producción; Para Martínez (2007) La productividad es un mecanismo que permite mostrar y sustentar en que los recursos económicos se están invirtiendo adecuadamente en los materiales y recursos profesionales con eficacia para la producción y generación de mayor rentabilidad en las empresas e instituciones públicas finalmente se concluye que la motivación labora tiene una relación significativa con la productividad.

### Contrastación de Hipótesis

Ha: Existe relación significativa entre la Motivación Laboral y la productividad en los colaboradores la empresa Rio Hotel- Bagua.

#### 3.3 Limitaciones

La investigación no ha tenido limitaciones en cuanto al acceso a la información teórica y tampoco al acceso de la información de campo; la información de los colaboradores ha cumplido con los previstos en los objetivos.

#### **IV CONCLUSIONES**

#### 4.1 Conclusiones.

- Durante el trabajo de campo realizado se logró Identificar los índices de motivación laboral en los trabajadores de la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Los cuales se considera deficiente motivación laboral por parte de la empresa hacia sus colaboradores.
- Así mismo se analizó los índices de productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018. Considerando que la empresa muestra bajos índices de productividad.
- Se estableció la relación significativa entre la dimensión motivación laboral con las dimensiones de productividad, llegando a concluir que la productividad mantiene una relación significativa con la motivación laboral de en la empresa Rio Hotel –Bagua.

#### 4.2. Referencias

- Avellaneda, G. (2012). Aplicación de un plan tutorial para desarrollar capacidades de liderazgo en los estudiantes de la I.E "Dos de Mayo de 1866" Chunchuca, Distrito de Colasay-Jaén, año 2011. Cajamarca
- Alquizar (2004). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de servicios de agua potable y alcantarillado de la libertad sociedad anónima SEDALIB S.A". Universidad Cesar Vallejo: Escuela de Psicología Trujillo.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas competitivas. Editorial Eumed.Net. Málaga.
- Berstein, D. (1996). La Imagen de la empresa y la realidad, Barcelona. Editorial Plaza & Janes.
- Brunet, L. (2002) El Clima Trabajo en las Organizaciones. México: Trillas.
- Cantera, F.J. (2003). Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. Nota, abril.
- Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales CICAG (2006). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios, en la Universidad Rafael Belloso Chacín Venezuela.
- Cruz, N. (2017). Diario las Américas. Obtenido de https://www.diariolasamericas.com/economia/la-productividad-laboral-seconsigue-motivacion-n4115020
- Chang, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de las necesidades predominantes según la teoría de las necesidades de McClellan en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Chiang, M. (2004). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios. Tesis Doctoral, no publicada.
- Chiavenato, I. (2002) Gestión del Talento Humano. Colombia: Mc. Graw Hill.

- Chiavenato, I (2003). Introducción a la Teoría General de la Administración.

  Quinta Edición, Bogotá: Editorial McGraw-Hill Latinoamericana, S.A.
- Davis, K. (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Liderazgo y Oratoria*. Primera Edición. Madrid: Editorial IRWIN.
- Dessler, F. (1999). Administración de recursos humanos. Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- Diener, E; Emmons, RA; Larsen, RJ; Griffin, S. (1985) The Satisfaction with Life
- Scale. Journal of Personality Assessment.
- La Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa (2009)
- Duche, M. (2001). Los procesos de gestión administrativa y pedagógica. Cochabamba, Bolivia.
- Espinoza, O. (2009). Influencia entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los colaboradores de la Oficina Central del Banco de Crédito BCP de la Ciudad de Trujillo". Universidad César Vallejo.
- Flores, J. (1999). El comportamiento humano en las organizaciones. 1° Edición. Universidad del Pacífico: Biblioteca universitaria. Lima.
- García, M. y Zapata D., A. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali. Colombia. Documento inédito
- García, R. y Poyato F. (2009). La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada.

  California, Estados Unidos. T E S I S.

- Gongalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Goñi, A. L. (2001). Clima organizacional en los servicios de cuna jardín de la ciudad de Lima. Lima Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2004). Metodología de la Investigación, (adaptación). México. Diseño y desarrollo del trabajo de investigación
- Hernández (2008) Módulo Universidad César Vallejo Lima Perú.
- Huaman, T., & Acuña, P. (2015). IMPACTO DE LA MOTIVACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL: CASO GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA EN TELEFÓNICA DEL PERÚ.
  - Martínez De Ita, María Eugenia. El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial. México. Disponible: <a href="http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf">http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf</a>
  - Organización Internacional del Trabajo (OIT). 1998. Boletín 143.
    Productividad y Formación.
    Disponible: <a href="http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/143/index.htm">http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/143/index.htm</a>
  - Nuñez B., Miguel (2007). Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Doctorado en Ciencias de la Ingeniería, mención Productividad. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre". Barquisimeto, Venezuela.
  - Medina, A., Gallegos, C., & Lara, P. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y. Obtenido de http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n6/09.pdf
  - Mendoza, F. (2018). Cómo sobreponerse al estrés laboral actual. Obtenido de http://www.rrhhdigital.com/editorial/132805/

# **ANEXOS**

FIABILIDAD ESTADÍSTICA

## **INSTRUMENTO**

El presente instrumento permitirá recolectar información sobre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores de la empresa RIO Hotel -Bagua la que finalmente permitirá validar y verificar la correlación entre ambas variables.

No=1 A veces = 2 Si=3

		C	PCIONES	3
VARIABLE	ITEMS	NO 1	A VECES	SI 3
	<ol> <li>¿En la empresa Rio Hotel se fomenta el compañerismo entre colaboradores?</li> </ol>	· ·	_	
7	<ol> <li>¿Cree que los gerentes y administradores de la empresa Rio Hotel le pagan un sueldo de acorde con su labor?</li> </ol>			
BOR/	3. ¿Considera que el contexto de sus actividades es el adecuado?			
MOTIVACION LABORAL	4. ¿Siempre le muestran admiración y los premian a sus trabajadores por hechos relevantes?			
OTIV/	5. ¿Los gerentes y administradores escuchan sus propuestas?			
Σ	6. Siempre es homenajeado en su cumpleaños, o por algún logro importante en su carrera			
	7. ¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?			
	8. ¿Cree usted que la experiencia es un factor importante para la productividad de una empresa?			
	9. ¿siempre existe en la empresa problemas por falta de coordinación en las actividades ?			
	10. ¿Cómo califica la parte de infraestructura de la empresa?			
	11. ¿Conoce los objetivos de la empresa, misión y visión ?			
	12. Se identifica con el plan estratégico de la empresa			
	13. ¿se maneja criterios de calidad en atención al cliente?			
DAD	14. ¿cree que los control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?			
PORDUCTIVIDAD	15. ¿Considera que los recursos con los que cuenta son suficientes para incrementar su productividad?			
JRDL	16. ¿Cree que el contexto geográfico afecta sus desempeño ?			
PO	17. ¿su nivel de ingresos se evidencian en su productividad?			
	18. ¿es buena la relación con los demás compañeros de su entorno?			
	19. ¿recibe capacitaciones por parte de la empresa?			
	20. ¿cree que es importante la capacitación en la empresa?			
	21. ¿le apasiona las actividades que realiza?			
	22. ¿cumple con los sus actividades programadas?			
	23. ¿existe descoordinación entre áreas afectando el cumplimiento de sus actividades?			

FIABILIDAD ESTADÍSTICA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	39	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de				
Cronbach	N de elementos			
,948	23			

Estadísticas de total de elemento

Estadisticas de total de elemento				
	Media de	Varianza de	Correlación	
	escala si el	escala si el	total de	Alfa de Cronbach
	elemento se ha	elemento se ha	elementos	si el elemento se
	suprimido	suprimido	corregida	ha suprimido
¿En la empresa Rio Hotel se fomenta el compañerismo entre colaboradores?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree que los gerentes y administradores de la empresa Rio Hotel le pagan un sueldo de acorde con su labor?	37,62	170,717	,225	,950
¿Considera que el contexto de sus actividades es el adecuado?	37,33	154,491	,869	,943
¿Siempre le muestran administración y los premian a sus trabajadores por hechos relevantes en sus actividades?	37,18	171,572	,070	,954
¿Los gerentes y administradores escuchan sus propuestas?	37,31	152,324	,950	,942
Siempre es homenajeado en su cumpleaños, o por algún logro importante en su carrera	37,64	172,078	,148	,950
¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree usted que la experiencia es un factor importante para la productividad de una empresa?	37,36	170,815	,116	,953
¿siempre existe en la empresa problemas por falta de coordinación en las actividades ?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cómo califica la parte de infraestructura de la empresa?	37,62	173,453	,036	,951
¿Conoce los objetivos de la empresa, misión y visión ?	37,69	175,955	-,112	,954
Se identifica con el plan estratégico de la empresa	37,31	152,324	,950	,942

¿se maneja criterios de calidad en atención al cliente?	37,33	154,491	,869	,943
¿cree que los control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?	37,62	177,664	-,270	,953
¿Considera que los recursos con los que cuenta son suficientes para incrementar su productividad?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree que el contexto geográfico afecta sus desempeño ?	37,23	153,077	,911	,942
¿su nivel de ingresos se evidencian en su productividad?	37,31	152,324	,950	,942
¿es buena la relación con los demás compañeros de su entorno?	37,28	153,734	,924	,942
¿recibe capacitaciones por parte de la empresa?	37,36	154,078	,882	,943
¿cree que es importante la capacitación en la empresa?	37,36	170,815	,116	,953
¿le apasiona las actividades que realiza?	37,31	152,324	,950	,942
¿cumple con los sus actividades programadas?	37,31	152,324	,950	,942
¿existe descoordinación entre áreas afectando el cumplimiento de sus actividades?	37,31	152,324	,950	,942

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	39	100,0
	Excluidoa	0	,0
	Total	39	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad				
Alfa de				
Cronbach	N de elementos			
,948	23			

## Estadísticas de total de elemento

	1			l l
	Media de	Varianza de	Correlación	
	escala si el	escala si el	total de	Alfa de Cronbach
	elemento se ha	elemento se ha	elementos	si el elemento se
	suprimido	suprimido	corregida	ha suprimido
¿En la empresa Rio Hotel se fomenta el compañerismo entre colaboradores?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree que los gerentes y administradores de la empresa Rio Hotel le pagan un sueldo de acorde con su labor?	37,62	170,717	,225	,950
¿Considera que el contexto de sus actividades es el adecuado?	37,33	154,491	,869	,943
¿Siempre le muestran administración y los premian a sus trabajadores por hechos relevantes en sus actividades?	37,18	171,572	,070	,954
¿Los gerentes y administradores escuchan sus propuestas?	37,31	152,324	,950	,942
Siempre es homenajeado en su cumpleaños, o por algún logro importante en su carrera	37,64	172,078	,148	,950
¿Considera que el salario neto recibido es justo en relación a su trabajo y esfuerzo?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree usted que la experiencia es un factor importante para la productividad de una empresa?	37,36	170,815	,116	,953
¿siempre existe en la empresa problemas por falta de coordinación en las actividades ?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cómo califica la parte de infraestructura de la empresa?	37,62	173,453	,036	,951
¿Conoce los objetivos de la empresa, misión y visión ?	37,69	175,955	-,112	,954

Se identifica con el plan estratégico de la empresa	37,31	152,324	,950	,942
¿se maneja criterios de calidad en atención al cliente?	37,33	154,491	,869	,943
¿cree que los control de estándar de calidad aumenta la rentabilidad de la empresa?	37,62	177,664	-,270	,953
¿Considera que los recursos con los que cuenta son suficientes para incrementar su productividad?	37,31	152,324	,950	,942
¿Cree que el contexto geográfico afecta sus desempeño ?	37,23	153,077	,911	,942
¿su nivel de ingresos se evidencian en su productividad?	37,31	152,324	,950	,942
¿es buena la relación con los demás compañeros de su entorno?	37,28	153,734	,924	,942
¿recibe capacitaciones por parte de la empresa?	37,36	154,078	,882	,943
¿cree que es importante la capacitación en la empresa?	37,36	170,815	,116	,953
¿le apasiona las actividades que realiza?	37,31	152,324	,950	,942
¿cumple con los sus actividades programadas?	37,31	152,324	,950	,942
¿existe descoordinación entre áreas afectando el cumplimiento de sus actividades?	37,31	152,324	,950	,942

# **FOTOS**

Figura 01. Realizando trabajo Administrativo de la Empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018.

