UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"La Motivación Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Lamas y su Incidencia en la Atención al Contribuyente en el Período 2012"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

DICK TOMAS FLORES CORAL

ASESORES:

M.SC. ALVERTO SOTERO MONTERO

LIC. ADM. ROGER BURGOS BARDALES

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Betsy
Rosario Coral Falcón,
una gran madre, un gran
ejemplo y una gran amiga.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación no hubiera sido posible sin el aporte de varias personas, entre profesores, amigos, compañeros de estudio, colegas de trabajo y familiares, por eso, queremos expresar nuestra gratitud a todos los profesores que tuvimos la oportunidad de conocer en cada uno de los cursos

Al Lic. En Adm. Roger Burgos Bardales por brindarme su tiempo, orientación y conocimientos en el proceso de planeamiento y desarrollo de la investigación.

Así mismo, agradezco el apoyo de los trabajadores y contribuyentes de la municipalidad, por brindarme las facilidades para la realización del presente trabajo de investigación, asimismo mi aprecio a la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Sede Tarapoto, por darme la oportunidad de estudiar y por las facilidades brindadas, sin los cuales no se hubiera podido desarrollar adecuadamente nuestro trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado designados por la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, doy a consideración el presente informe de investigación titulado: **"LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EN EL PERÍODO 2012."**; investigación que fue realizada en las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Lamas ubicada en el Jr. Zósimo Rivas Nª 282 de dicha ciudad, en ella se tuvo en cuenta puntos importantes que describieron aspectos importantes, como son la motivación laboral existente en la entidad y cómo esta influye en la atención brindada a los contribuyentes de su jurisdicción, factores tomados en cuenta para resaltar la importancia que estos tienen en el crecimiento y la subsistencia de muchas empresas.

Siendo además esta investigación un requisito indispensable en la formación como profesional en la carrera de Administración perteneciente a la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, agradezco por anticipado, sus valiosas observaciones y sugerencias con respecto a los aciertos y deficiencias de la tesis y poder afinarlo acorde con el rigor que esta requiere.

ÍNDICE

	Pàg.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	viii
ABSTRACT	ix
1. INTRODUCCIÓN	x
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.	11
1.1.1. Planteamiento del problema	11
1.1.2. Formulación del Problema	13
1.1.3. Justificación	13
1.1.4. Antecedentes	15
1.1.5 Objetivos	18
1.1.5.1 General	18
1.1.5.2 Específico	18
1.2 MARCO TEÓRICO	19
1.2.1 Marco Teórico.	19
Motivación Laboral:	19
A.1 TEORIA DE KEITH.	19
A.1.2 La satisfacción	19
A.1.3 La insatisfacción	19
A.1.5 Factores higiénicos o factores extrínsecos:	20
A.1.4 Factores motivacionales o factores intrínsecos.	21
A.1.5 Factores de satisfacción y factores de insatisfacción.	23
A.1.6 Factores motivacionales y factores higiénicos	24

A.2 Teoría de McClell. 25

A.3 Teoría de las Expectativas de Vroom. 26

A.4 Teoría de fijación de metas de Locke: 28

A.5 Teoría de la equidad de Stancey Adams: 28

B. TEORÍA SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ANTONIO BLANCO PRIETO: 28

B.1 LA COMUNICACIÓN EFECTIVA 28

B.1.1 Comunicación verbal. 29

B.1.2 Comunicación no verbal 29

B.1.3 Técnicas para tratar con un cliente enojado 29

B.1.4 Atención al público 30

B.2 SERVICIO SATISFACTORIO. 31

B.2.1 El servicio 31

B.2.2 El trato con el cliente. 32

B.2.3 Mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes. 34

B.2.4 Reglas Para una Excelente Atención en el Servicio 35

B.2.5 Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad. 35

B.2.6 Principios en los que descansa la calidad de servicio 36

B.2.7 Características específicas de los servicios. 36

B.2.8 Razones que obstaculizan la calidad de servicio. 37

B.2.9Razones para un mal servicio al cliente 38

B.2.10 Pecados capitales del servicio. 38

B.3 INFORMACIÓN. 39

B.4 CONFIANZA. 40

B.4.1 Atención rápida pero efectiva 41

B.4.2 Ser Transparentes y actuar de forma visible 42

B.4.3 Coherencia y Constancia. Una clave imprescindible 42
B.4.5 Organización y cualificación profesional 43
B.4.6 Un trato humano, el secreto de la conversación 44

1.2.2 Marco Conceptual 45

2. MARCO METODOLÓGICO 47
2.1 Hipótesis 47
2.2 Variables 48
2.2.1 Definición Conceptual 48
2.2.2 Definición Operacional 49
2.2.3 Metodología 50
2.2.4 Tipos de Estudio 50
2.2.5 Diseño
502.4 Población y Muestra 50
2.5 Método de investigación 51
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 52
2.7 Métodos de análisis de datos 52

3. RESULTADOS 54
4. DISCUSIÓN 78
5. CONCLUSIONES 85
6. SUGERENCIAS 87
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. 89
8. ANEXOS 90

RESUMEN

El presente proyecto de tesis se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Lamas, lugar en donde se dedujo la situación problemática que se investigó, este trabajo derivada de la necesidad de entender el efecto de la motivación de los colaboradores de esta entidad en la atención que brindan a los contribuyentes, se tomó en cuenta algunos antecedentes de investigaciones que ya hayan tenido lugar sobre los temas tratados en este proyecto, así como también se dedujo la interrogante planteada para la resolución de dicho problema y también se mencionan las justificaciones por las cuales se desarrolla esta investigación y las limitaciones que posee.

Se dio lugar a los objetivos trazados para la solución del problema planteado desde lo general hasta lo más específico dando lugar a la formulación de una hipótesis o posible respuesta a dicho problema, de igual forma se tomaron en cuenta las variables de estudio para esta investigación, procediéndose a darles una definición desde el punto de vista conceptual y desde el punto de vista operacional para nuestro campo de trabajo, asimismo en la metodología aplicada para esta investigación, donde se verán los tipos de estudio, el diseño de la investigación, lapoblación y la muestra con la que se trabajó, las técnicas y métodos que se utilizaron y analizaron para la recolección de datos.

En el segundo capítulo se encuentra el marco referencial científico del cual forma parte el marco teórico en donde se aplicó las teorías de algunos autores que hablan sobre los temas tratados en nuestras variables, después de la recolección de los datos necesarios para esta investigación en base a nuestro marco teórico se procedió a la descripción y análisis de estos para dar lugar a la contratación de la hipótesis planteada para que de esta forma se pase a la discusión de los resultados obtenidos los cuales finalmente nos proporcionaran las conclusiones obtenidas de esta investigación para las cuales se tendrán las recomendaciones necesarias a seguir, en el mismo camino de estar realizando un buen trabajo y de no hacerlo se recomendará una solución para la mejora de este problema, y finalmente se tendrá en cuenta las referencias bibliográficas y anexos utilizados para esta investigación.

ABSTRACT

The present project of thesis developed in the Provincial Municipality of Muds, place where deduce the problematic situation that was investigated, this work derived from the need to understand the effect of the motivation of the collaborators of this entity in the attention that they offer to the contributors, to bear in mind some precedents of investigations that already have taken place on the topics treated in this project, as well as also deduce the question raised for the resolution of the above mentioned problem and also there are mentioned the justifications for which one develops this investigation and the limitations that it possesses.

One gave place to the aims planned for the solution of the problem raised from the general thing up to the most specific giving place to the formulation of a hypothesis or possible response to the above mentioned problem, of equal form the variables of study were born in mind for this investigation, a definition being proceeded to give them from the conceptual point of view and from the operational point of view for our work camp, likewise in the methodology applied for this investigation, where there will be seen the types of study, the design of the investigation, the population and the sample by the one that one worked, the technologies and methods that they were in use and analyzed for the compilation of information.

In the second chapter one finds the referential scientific frame of which the theoretical frame forms a part where there were applied the theories of some authors who speak on the topics treated in our variables, after the compilation of the information necessary for this investigation on the basis of our theoretical frame one came to the description and analysis from these to give place to the contracting of the raised hypothesis in order that of this form it passes to the discussion of the obtained results which finally were providing to us the conclusions obtained of this investigation for which will have the necessary recommendations to continue, in the same way of realizing a good work and of not doing it a solution will be recommended for the improvement of this problem, and finally there will be born in mind the bibliographical references and annexes used for this investigation.