



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Motivación y desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L.  
de Huaraz en el año 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

SANCHEZ NIETO MICHAEL CARLIN

ASESOR:

Dr. BUSTAMANTE CABELLO JULIO CESAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

HUARAZ – PERÚ

2017

## Página del Jurado

### PÁGINA DEL JURADO



---

**Dr. Bustamante Cabello Julio Cesar**  
**Presidente**



---

**Dr. Sáenz Rodríguez Rolando**  
**Secretario**



---

**Dr. Quiroz Calderón Baldemar**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y por haberme dado salud, para lograr mis objetivos.

A mis padres quienes me dieron vida, educación, valores, apoyo y consejos.

A mis 5 hermanos por estar conmigo en cada momento y apoyarme siempre. A mis maestros y amigos que sin su ayuda nunca hubiera podido hacer este trabajo.

A todos ellos les dedico esta tesis.

El autor

## **Agradecimiento**

Primeramente agradezco a Dios Todopoderoso por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, por hacer realidad este sueño anhelado, por su compañía fiel en todo momento de mi vida.

Agradezco a mis padres y hermanos por el apoyo moral y emocional que siempre me brindaron. No ha sido fácil el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, se hizo más sencillo para lograr esta meta.

Agradezco a mi asesor de tesis Dr. Bustamente Cabello Julio Cesar, por su capacidad didáctica de transmitir su conocimiento científico para poder desarrollar esta tesis.

Gracias a todos.

El autor



## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Michael Carlín Sánchez Nieto, con DNI N° 47440636 a fin de cumplir con las disposiciones vigentes considerada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación del presente documento 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 corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Huaraz, diciembre de 2017



---

Michael Carlín Sánchez Nieto

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, someto a vuestra consideración y criterio el presente trabajo de tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L. de Huaraz en el año 2017”, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El contenido del presente trabajo es el resultado de la aplicación de los conceptos y teorías adquiridas durante el proceso formativo en la Escuela Académico Profesional de Administración, y llevados a la práctica gracias a las facilidades otorgadas por la empresa Sanitel S.R.L. De este modo, abarca VII capítulos, siendo estos: Introducción, donde se describe la realidad problemática por la cual atraviesa la empresa, los antecedentes y las teorías relacionadas; Método, donde se especifica la metodología usada en el presente trabajo de investigación; Resultados, que devienen de la información recolectada; Discusión, que se enmarca en el análisis de correspondencia o no de los resultados obtenidos con los antecedentes y teorías propuestas, mientras que las Conclusiones, sintetizan los resultados en coherencia con los objetivos propuestos; Recomendaciones, que son proposiciones realizadas a la dirección de la empresa respecto a las variables de estudio, que permitirán orientar las acciones hacia la solución del problema estudiado, y las Referencias, respecto a las cuales se ha basado teóricamente la investigación. Por ello, es necesario mencionar que se ha logrado demostrar la relación significativa existente entre la motivación y el desempeño laboral en Sanitel S.R.L.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, presento ante ustedes el estudio de investigación efectuado para su análisis y consideración, a fin de constituir una herramienta de consulta para las personas interesadas.

El autor.

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Motivación laboral	21
1.3.1.1. Definición de motivación	21
1.3.1.2. Teorías motivacionales	22
1.3.1.2.1. Primeras teorías de motivación	23
1.3.1.2.2. Teorías contemporáneas de motivación	28
1.3.1.3. Teorías motivacionales referidos a la investigación	34
1.3.1.3.1. Los factores en la teoría de Herzberg	34
1.3.1.3.2. Necesidades adquiridas de McClelland	37
1.3.1.4. Elementos favorecedores de la motivación	39
1.3.1.4.1. Factores motivacionales	39
1.3.1.4.2. Factores higiénicos	43
1.3.2. Desempeño laboral	48
1.3.2.1. Definición de desempeño laboral	48
1.3.2.2. Evaluación del desempeño laboral	49
1.3.2.2.1. Objetivos de la evaluación de desempeño laboral	49
1.3.2.3. Elementos a evaluar del desempeño laboral	50
1.3.2.3.1. Cumplimiento de responsabilidades asignadas	51
1.3.2.3.2. Dominio en la ejecución de tareas	52
1.3.2.3.3. Potencialidad para el aprendizaje de nuevas tareas	54
1.4. Formulación del problema	59

1.5. Justificación del estudio	60
1.6. Hipótesis	61
1.7. Objetivos	61
II. Método	63
2.1. Diseño de investigación	63
2.2. Variables y operacionalización	64
2.3. Población y muestra	65
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.5. Métodos de análisis de datos	67
2.6. Aspectos éticos	68
III. Resultados	71
3.1. Tratamiento de los resultados	71
3.2. Resultados según los objetivos de estudio	71
3.2.1. Resultado respecto al objetivo general	71
3.2.1. Resultado respecto a los objetivos específicos	74
3.3. Resultados descriptivos	80
IV. Discusión	92
V. Conclusiones	97
VI. Recomendaciones	100
VII. Referencias	103
Anexos	

## RESUMEN

La investigación denominada “Motivación y desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L. de Huaraz en el año 2017”, tuvo por finalidad determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. El diseño de la investigación es no experimental mientras que el nivel de investigación es correlacional de corte transversal pues las variables no fueron manipuladas y la recolección de la información se realizó en un solo momento. Asimismo, por el tipo de estudio es aplicada, y la población estuvo conformada por 35 trabajadores y un muestreo no probabilístico y por conveniencia, a quienes se les aplicó el cuestionario con el fin de recoger información de las variables de estudio. Los resultados obtenidos permitieron identificar el nivel de motivación y el desempeño laboral en la empresa Sanitel S.R.L., evidenciando que es 40% inadecuado, 29% es medianamente adecuado, y 3%, inadecuado. Finalmente se analizó la relación entre la motivación y el desempeño laboral concluyendo que el valor calculado es 13.38 el cual es mucho mayor al valor crítico de 9.48 por lo tanto, la prueba Chi - Cuadrado permitió verificar y consecuentemente aceptar la hipótesis de investigación planteada: Existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral del personal de la empresa Sanitel S.R.L. de Huaraz en el año 2017.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, factores motivacionales, cumplimiento de responsabilidades.

El autor.

## **ABSTRACT**

The research called "Motivation and work performance of the personnel of the company Sanitel S.R.L. of Huaraz in 2017 ", aimed to determine the relationship between motivation and work performance. The design of the research is non-experimental while the level of research is cross-sectional correlation because the variables were not manipulated and the information was collected in a single moment. Likewise, the type of study is applied, and the population consisted of 35 workers and a study census sample constituted by the same 35 workers to whom the questionnaire was applied in order to collect information on the study variables. The results obtained allowed us to identify the level of motivation and job performance in the company Sanitel S.R.L., evidencing that it is 40% inadequate, 29% is moderately adequate, and 3%, inadequate. Finally, the relationship between motivation and work performance was analyzed, concluding that the calculated value is 13.38 which is much higher than the critical value of 9.48. Therefore, the Chi - square test allowed to verify and consequently accept the research hypothesis: direct relationship between the motivation and the work performance of the personnel of the company Sanitel SRL of Huaraz in the year 2017.

Keywords: motivation, job performance, motivational factors, compliance with responsibilities.

The author.