



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN
LA GERENCIA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EDITORIAL
UBICADA EN EL DISTRITO DE JESUS MARÍA - 2012 Y 2013”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

ELIZABETH EDITH MENESES SÁNCHEZ

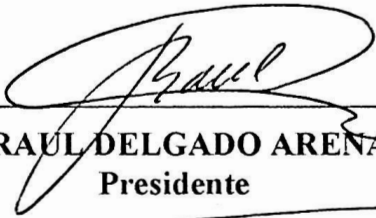
ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LIMA - PERÚ

2013

JURADOS



DR. RAUL DELGADO ARENAS
Presidente



ECO. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA
Secretario



MG. CARLOS ARIAS CAYCHO
Vocal

DEDICATORIA:

A todos los estudiantes que a pesar de los años no dejan de perseverar en su formación profesional y alcanzan sus sueños inimaginables logrando su autorrealización.

AGRADECIMIENTOS:

A la empresa editorial en donde laboro, que me permitió realizar esta investigación.

A mis compañeros de trabajo que colaboraron con mis propósitos para la elaboración de este estudio.

A todos los docentes que contribuyeron con la enseñanza en el programa SUBE- UCV, quienes aportaron sus conocimientos y experiencias empresariales, fortaleciendo mi aprendizaje administrativo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Elizabeth Edith Meneses Sánchez con DNI N° 40165394, 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 Académico Profesional de Administración 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 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.

Lima, 30 de julio del 2013

Elizabeth Edith Meneses Sánchez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA GERENCIA DE OPERACIONES DE UNA EMPRESA EDITORIAL UBICADA EN EL DISTRITO DE JESUS MARIA - 2012 Y 2013" con la finalidad de determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento del personal que labora en la Gerencia de Operaciones de la Editorial ubicada en el distrito de Jesús María., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Elizabeth Edith Meneses Sánchez

INDICE

JURADOS:.....	ii
DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTOS:.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I.INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.MARCO TEORICO.....	2
1.1.1 Antecedentes de la investigación	2
1.1.2Marco teórico.....	6
1.1.2.1Bases Teóricas de la Motivación	6
1.1.2.1.1 La Motivación	6
1.1.2.1.2 La motivación y su influencia en los clientes organizacionales	8
1.1.2.1.3La motivación y su influencia en la calidad del servicio al cliente.....	9
1.1.2.1.4Teorías de la Motivación Laboral	13
1.1.2.1.4.1Jerarquía de necesidades de Abraham Maslow	13
1.1.2.1.4.2Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	18

1.1.2.1.4.2	Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	18
1.1.2.1.4.3	Teoría de la Expectativa de Vroom.....	20
1.1.2.1.4.4	Teoría de la motivación - Juan Pérez.....	22
1.1.2.1.4.5	Teoría de las relaciones humanas de Elthon Mayo.....	24
1.1.2.1.4.6	Teoría de las necesidades de Mcllelland	27
1.1.2.1.4.7	Teoría del establecimiento de metas de Locke.....	28
1.1.2.1.5	El ciclo motivacional	30
1.1.2.1.6	Leyes de la Motivación	31
1.1.2.2	Bases Teóricas del Rendimiento del personal.....	32
1.1.2.2.1	El Rendimiento.....	32
1.1.2.2.2	El rendimiento laboral en las empresas y su influencia en la rentabilidad.....	33
1.1.2.2.3	Medición del rendimiento laboral.....	35
1.1.2.3	Relación teórica entre motivación y rendimiento del personal.....	36
1.1.2.4	Contexto actual de la editorial de estudio.....	38
1.1.2.4.1	Fortalezas y debilidades de una empresa editorial en el Perú ..	38
1.1.3	Marco conceptual	44
1.2	EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	46
1.2.1	Determinación del problema.....	46
1.2.2	Formulación del problema de investigación.....	47
1.2.2.1	Problema general.....	47
1.2.2.2	Problemas específicos	48
1.2.3	Objetivos de la investigación	48

1.2.3.1 Objetivo general	48
1.2.3.2 Objetivos específicos.....	48
1.2.4 Justificación de la investigación.....	49
II.MARCO METODOLÓGICO.....	51
2.1 Hipótesis.....	51
2.1.1 Hipótesis general.....	51
2.1.2 Hipótesis específicas	51
2.2 Variables	51
2.2.1 Definición conceptual de las variables.....	51
2.2.3 Definición operacional de las variables	52
2.3 Metodología.....	53
2.4 Tipo de estudio.....	54
2.5 Diseño de la investigación.....	54
2.6 Población y muestra	54
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
2.8 Métodos de análisis de datos	56
2.9 Aspectos éticos	56
III.RESULTADOS	57
3.1 Análisis de la fiabilidad del instrumento.....	57
3.2 Análisis descriptivo	58
3.3 Análisis correlacional - Contrastación de Hipótesis	70
IV.DISCUSIÓN	83
a.Análisis de la discusión	83

V.CONCLUSIONES	99
VI.RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
ANEXOS	110
MATRIZ DE CONSISTENCIA 01	111
MATRIZ DE CONSISTENCIA 02	112
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	113
ENCUESTA.....	114
VALIDACIONES.....	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso básico de la motivación	7
Figura 2: Concepto de calidad en el servicio	10
Figura 3: La jerarquía de las necesidades según Maslow	15
Figura 4: Comparación de los modelos de motivación	20
Figura 5: Motivación intrínseca y extrínseca.....	24
Figura 6: Teoría de las necesidades de Mclelland.....	28
Figura 7: Teoría de la fijación de metas.....	30
Figura 8: Etapas del ciclo motivacional.....	30
Figura 9: Tamaño de la muestra.....	55
Figura 10: Gráfico de resultados 1.....	58
Figura 11: Gráfico de resultados 2.....	59
Figura 12: Gráfico de resultados 3.....	60
Figura 13: Gráfico de resultados 4.....	61
Figura 14: Gráfico de resultados 5.....	62
Figura 15: Gráfico de resultados 6.....	63
Figura 16: Gráfico de resultados 7.....	64
Figura 17: Gráfico de resultados 8.....	65
Figura 18: Gráfico de resultados 9.....	66
Figura 19: Gráfico de resultados 10.....	67
Figura 20: Gráfico de resultados 11.....	68
Figura 21: Gráfico de resultados 12.....	69
Figura 22: Gráfico de grados de libertad	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición operacional de la variable independiente	52
Tabla 2: Definición operacional de la variable dependiente.....	53
Tabla 3: Análisis de la fiabilidad.....	57
Tabla 4: Resultados del análisis descriptivo 1	58
Tabla 5: Resultados del análisis descriptivo 2	59
Tabla 6: Resultados del análisis descriptivo 3	60
Tabla 7: Resultados del análisis descriptivo 4	61
Tabla 8: Resultados del análisis descriptivo 5	62
Tabla 9: Resultados del análisis descriptivo 6	63
Tabla 10: Resultados del análisis descriptivo 7	64
Tabla 11: Resultados del análisis descriptivo 8	65
Tabla 12: Resultados del análisis descriptivo 9	66
Tabla 13: Resultados del análisis descriptivo 10	67
Tabla 14: Resultados del análisis descriptivo 11	68
Tabla 15: Resultados del análisis descriptivo 12	69
Tabla 16: Análisis correlacional 1	71
Tabla 17: Análisis correlacional 2	74
Tabla 18: Análisis correlacional 3	77
Tabla 19: Análisis correlacional 4	80

RESUMEN

La investigación propuesta es la Motivación y rendimiento del personal que labora en la gerencia de operaciones de una empresa editorial ubicada en el Distrito de Jesús María - 2012 y 2013, como objetivo general se planteó determinar la relación que existe entre la motivación y el rendimiento del personal que labora en la Gerencia de Operaciones de la editorial ubicada en el Distrito de Jesús María, la metodología empleada corresponde al tipo descriptivo correlacional de nivel no experimental, ya que no se intervendrá en ninguna de las variables de estudio, la población estuvo conformada por 150 colaboradores, contando como muestra final a 108 trabajadores, las encuestas realizadas fueron procesadas estadísticamente, habiendo una correlación equivalente entre las dos variables de estudio, cumpliéndose así los objetivos e hipótesis planteadas, esta investigación nos sirvió para identificar que existe una relación entre la motivación y el rendimiento del personal que labora en la Gerencia de Operaciones de la Editorial, ubicada en el distrito de Jesús María - 2012 y 2013, los resultados de mayor relevancia indican respecto a la remuneración que 104 encuestados que representan al 96.3% nos indicaron que algunas veces consideran que su remuneración es inferior a la labor que realizan, habiendo una notable insatisfacción al respecto, así mismo respecto a las vacantes para puestos de mayor jerarquía 106 encuestados que representan al 98.1% creen que rara vez los puestos vacantes de mayor jerarquía son ocupados por promociones internas, denotando que la empresa no toma en cuenta a sus colaboradores para ocupar puestos estratégicos, sobre las capacitaciones los resultados arrojaron que 88 encuestados que representan al 83.5% creen que nunca reciben capacitaciones para la mejora de sus funciones, ello incide en la motivación de los colaboradores ya que no perciben una política de incentivos y capacitaciones por parte de su organización, así mismo respecto a la preparación de los encuestados 108 encuestados que representan al 100% consideran que están preparados para un posible ascenso en su centro de labores, este aspecto no es tomado en cuenta por su organización generando falta de motivación en el cumplimiento de sus tareas.

ABSTRACT

The proposed research is the motivation and performance of staff working in operations management a publishing company located in the district of Jesus Maria - 2012 and 2013, the general objective is proposed to determine the relationship between motivation and performance personnel working in the Operations Department of the publisher located in the district of Jesus Maria, the methodology used corresponds to the descriptive correlational non-experimental level, and not intervene in any of the study variables, the population consisted of 150 employees, counting as the final sample to 108 workers, surveys were processed statistically, having equivalent correlation between the two variables under study, thus fulfilling the objectives and hypotheses, this research helped us to identify a relationship between motivation and performance of the staff working in the Operations Department of the Publisher, located in the district of Jesus Maria - 2012 and 2013, the most important results regarding the remuneration indicate that 104 respondents representing 96.3% were directed to some sometimes believe that their compensation is less than the work done, still a notable dissatisfaction at this, also regarding vacancies for senior positions 106 respondents representing 98.1% rarely think senior vacancies are filled by internal promotions, noting that the company does not consider its collaborators to strategic positions on the training results showed that 88 respondents representing 83.5% believe they will never receive training to improve their functions, it affects the employee motivation and not receiving an incentive policy and training by your organization, also regarding the preparation of respondents 108 respondents representing 100% feel they are prepared for a possible rise in its offices, this aspect is not taken into account by the organization generating lack of motivation in the performance of their tasks.