

**PACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



**“La Motivación del personal y su relación con el desempeño
laboral de los trabajadores de la Distribuidora DIFELSA S.A.C.
en el distrito de Chimbote en el año 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTOR:

Torres Sanes Jhanina Nickole

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodriguez

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

CHIMBOTE - PERÚ

2013

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a mis padres, hermanos y amigos quienes me ayudaron en todo momento a culminar esta investigación de tesis.

Torres Sanes Jhanina Nickole

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme ayudado en estos cinco años de estudios y permitirme ser profesional.

Torres Sanes Jhanina Nickole

Presentación

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: *La motivación del personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora DIFELSA S.A.C. en el distrito de Chimbote en el año 2013*, con el objeto de optar el grado de: Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte teórico, práctico y metodológico, que contribuye a conocer la relación de la motivación del personal de DIFELSA S.A.C., con el desempeño laboral.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos mis asesores que contribuyeron, con su abnegada labor, en el proceso de aprendizaje de la investigación de tesis, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo.

Torres Sanes Jhanina Nickole

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
RESUMEN	VII
ABSTRACT	IX
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1.1. <i>Realidad problemática</i>	11
1.1.2. <i>Formulación del problema</i>	15
1.1.3. <i>Justificación</i>	16
1.1.4. <i>Antecedentes</i>	16
1.1.4.1. Internacionales	16
1.1.4.2. Nacionales	20
1.1.4.3. Locales.....	22
1.1.5. <i>Objetivos</i>	24
1.1.5.1. General.....	24
1.1.5.2. Especifico.....	24
1.2. MARCO REFERENCIAL	25
1.2.1. <i>Marco teórico</i>	25
1.2.1.1. Motivación.....	25
1.2.1.1.1. Concepto	25
1.2.1.1.2. Ciclo motivacional.....	29
1.2.1.1.3. Motivación laboral	30
1.2.1.1.4. Elementos que influyen en la motivación laboral	32
1.2.1.1.5. Tipos de motivación laboral	35
1.2.1.1.6. Motivación y desempeño.....	37
1.2.1.1.7. Primeras teorías sobre la motivación	42
1.2.1.1.8. Teorías contemporáneas sobre la motivación.....	51
1.2.1.1.9. Integración de las teorías contemporáneas de la motivación	65
1.2.1.1.10. Framework adaptado para la investigación de motivación laboral.....	67
1.2.1.2. Desempeño	68
1.2.1.2.1. Concepto	68
1.2.1.2.2. Administración del desempeño	70
1.2.1.2.3. Evaluación del desempeño	72
1.2.1.2.4. Métodos de evaluación del desempeño	80
1.2.1.2.5. Elementos de la evaluación del desempeño	82
1.2.1.2.6. Modelos explicativos del desempeño laboral	88
1.2.1.2.7. La motivación y su papel en el desempeño laboral	93
1.2.1.2.8. Framework adaptado para la investigación de desempeño laboral.....	94
1.1.1. <i>Marco conceptual</i>	96
2. MARCO METODOLÓGICO	99
2.1. HIPÓTESIS	99
2.2. VARIABLES.....	99

2.2.1.	<i>Definición conceptual</i>	99
2.2.2.	<i>Definición operacional</i>	99
2.3.	METODOLOGÍA	100
2.3.1.	<i>Tipo de estudio</i>	100
2.3.2.	<i>Diseño</i>	100
2.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	101
2.5.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	101
2.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	101
2.7.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	102
3.	RESULTADOS	103
4.	DISCUSIÓN.....	127
5.	CONCLUSIONES	138
6.	SUGERENCIAS	140
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	143
8.	ANEXOS.....	147

RESUMEN

La presente investigación titulada: "La motivación del personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora DIFELSA S.A.C. en el distrito de Chimbote en el año 2013", tiene como formulación de problema: *¿Cómo es la motivación del personal y su relación en el desempeño laboral del personal de la Distribuidora DIFELSA S.A.C. en el distrito de Chimbote en el año 2013?*

El desarrollo de la investigación permite analizar la relación causal de la motivación del personal en el desempeño laboral de los trabajadores de DIFELSA S.A.C. Por lo cual, se ha requerido elaborar un marco teórico que ha permitido elaborar los instrumentos de medición de las variables: desempeño laboral y motivación del personal.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido como objetivo general determinar la relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora DIFELSA S.A.C. en el distrito de Chimbote en el año 2013. Como objetivos específicos se planteó los siguientes objetivos: Determinar el nivel de motivación del personal de la empresa. También, especificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Por último, establecer los principales factores que afectan a la motivación laboral del personal de la empresa.

La población estuvo constituida por 23 trabajadores de DIFELSA S.A.C., y una muestra que es igual a la cantidad de la población, constituyéndose en una población muestral.

Para el análisis de datos se utilizó estadística inferencial y se utilizó la prueba estadística no paramétrica Chi – cuadrado, por lo que con esta prueba contrastamos la hipótesis planteada. El tipo y diseño de investigación es explicativo.

Luego de realizar el proceso de investigación, se han obtenido conclusiones acordes a los objetivos planteados, en tanto, se ha llegado a determinar el nivel

de motivación del personal de la empresa concluyendo que el 17% es de nivel alto, el 70% nivel promedio y el 13% nivel bajo. Estos resultados demuestran que los gerentes de la empresa no están utilizando los incentivos necesarios para motivar a los trabajadores, quienes en su mayoría sienten una motivación normal o promedio. Además, se ha llegado a determinar el nivel de desempeño del personal de la empresa concluyendo que el 22% es bueno, el 70% es normal y 8% es deficiente. Esta distribución del nivel de desempeño laboral corresponde a los niveles de motivación laboral, lo que indica un efecto directo.

En este estudio se ha llegado a determinar la relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores mediante la Prueba de Hipótesis Chi cuadrado con el 95% de nivel de confiabilidad. Por lo tanto, se concluye en la aceptación de la hipótesis de investigación: existe relación entre la motivación del personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora DIFELSA S.A.C. en el Distrito de Chimbote en el 2013.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Staff motivation and its relationship to job performance of workers of Distribuidora DIFELSA SAC in the district of Chimbote in 2013 "has the problem formulation: How is staff motivation and its relationship to job performance Distribuidora staff DIFELSA SAC Chimbote in the district in 2013?

The development of research to analyze the causal relationship of staff motivation in work performance DIFELSA workers SAC Therefore, it is required to develop a theoretical framework that was used to develop instruments for measuring variables: job performance and motivation.

Among the objectives in this research is included as a general objective to determine the relationship between motivation and job performance of the employees of the Distributor DIFELSA SAC Chimbote in the district in 2013. The specific objectives were set forth the following objectives: To determine the level of motivation of the company. Also, specify the level of work performance of employees of the company. Finally, set the main factors affecting work motivation of company personnel.

The population consisted of 23 workers DIFELSA SAC, and a sample is equal to the amount of the population, constituting a sample population.

For data analysis and inferential statistics were used used the nonparametric statistical test Chi - square, so this contrast the hypothesis test. Thetype and design of researchisexplanatory.

After conducting the research process, findings were obtained in line with the objectives, meanwhile, has come to determine the level of motivation of the company concluded that 17% is high, the 70% average level and 13% low. These results demonstrate that the company managers are not using incentives to motivate workers, most of whom feel normal or average motivation. Furthermore, it has come to determine the performance level of the company staff concluded that

22% is good, 70% is normal and 8% is poor. This distribution of work performance level corresponds to the work motivation levels, indicating a direct effect.

This study has come to determine the relationship between motivation and job performance of workers by Chi Square Hypothesis Test with 95% confidence level. Therefore, we conclude in accepting the research hypothesis: there is a relationship between motivation and job performance of the employees of the Distributor DIFELSA SAC Chimbote District in 2013.