



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“La motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento (EPS) de Moyobamba S. R. Ltda. - año 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Jhonatan Iván Coronel Pérez

ASESOR:

Mg. Icela Baneza Clavo Zumba

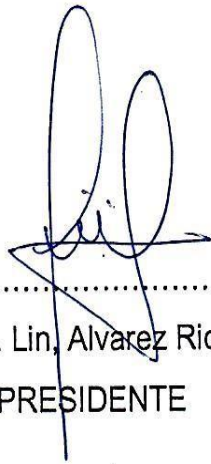
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Talento Humano

MOYOBAMBA – PERÚ

2018

Página del Jurado



Mg. Lin, Alvarez Rios
PRESIDENTE



MBA. Diana Lucila, Huamani Cajaleón
SECRETARIA



Mg. Icela Baneza, Clavo Zumba
VOCAL

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico a mis queridos padres por su ayuda y motivación que generaron en mí para concluir mis estudios superiores, a ellos las gracias que Dios los bendiga

Agradecimiento

Agradecer a la Mg. Icela Baneza Clavo Zumba y a mi asesor al Dr. Jultón Tomanguillo Sepúlveda por su valiosa colaboración en la culminación de mi tesis, de los cuales llevo gratos recuerdos por su paciencia y don de gente en todo este proceso. Así mismo a la universidad César Vallejo por la formación que recibí del cual estoy muy agradecido.

Declaración Jurada

Yo, Jhonatan Iván Coronel Pérez, con DNI N° 71058857, autor de mi investigación titulada: “La motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS) de Moyobamba S.R. Ltda. - año 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 30 de noviembre de 2017



Jhonatan Iván Coronel Pérez

DNI. 71058857

Presentación

Señores miembros del jurado; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “La motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS) de Moyobamba S.R. Ltda. - año 2017”, con la finalidad de optar el título de Licenciado en Administración, por todo ello espero de antemano cumplir con los requisitos de aprobación.

Esta investigación está estructurada en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

El autor

Índice

Página del Jurado_____	ii
Dedicatoria_____	iii
Agradecimiento_____	iv
Declaratoria de autenticidad_____	v
Presentación_____	vi
Índice_____	vii
Índice de tablas_____	ix
Índice de figuras_____	x
Resumen_____	xi
Abstract_____	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática_____	13
1.2. Trabajos Previos_____	14
1.3. Teorías Relacionados al tema_____	21
1.4. Formulación del problema_____	29
1.5. Justificación del estudio_____	30
1.6. Hipótesis_____	30
1.7. Objetivo_____	31
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación_____	32
2.2. Variable, Operacionalización_____	32
2.3. Población y muestra_____	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad_____	36
2.5. Métodos de análisis de datos_____	37
2.6. Aspectos éticos_____	37
III. RESULTADOS _____	38
IV. DISCUSIÓN _____	45
V. CONCLUSIONES _____	47

VI. RECOMENDACIONES_____	48
VII. REFERENCIAS_____	49
ANEXOS_____	52
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3: Validación de instrumentos	
Anexo 4: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.	
Anexo 5: Informe de Turnitin	
Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad	
Anexo 7: Autorización de publicación de tesis al repositorio	

Índice de tablas

Tabla 1: Motivadores externos_____	35
Tabla 2: Motivadores Internos_____	36
Tabla 3: Rendimiento en las funciones_____	37
Tabla 4: Características propias_____	38
Tabla 5: Aspectos Secundarios_____	39
Tabla 6: Relación entre la motivación y el rendimiento laboral_____	40

Índice de figuras

Figura 1: Motivadores externos_____	35
Figura 2: Motivadores Internos_____	36
Figura 3: Rendimiento en las funciones_____	37
Figura 4: Características propias_____	38
Figura 5: Aspectos Secundarios_____	39
Figura 6: Relación entre la motivación y el rendimiento laboral_____	40

RESUMEN

La presente investigación titulada “La motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Entidad prestadora de Servicios de Saneamiento (EPS) de Moyobamba S.R. Ltda. - año 2017” tuvo el objetivo principal de determinar la relación entre la variable independiente y la dependiente, siendo esta denominada con un estudio de tipo no experimental con diseño descriptiva-correlacional, para la cual se ha tomado una población de 110 personas, que al ser muy extensa se ha extraído una muestra de 85 trabajadores quienes fueron encuestados y evaluados a través de un cuestionario de preguntas y una ficha de evaluación respectivamente, la cual ha plasmado como resultado y conclusión que con respecto a la motivación se ha logrado determinar que existe una carencia de la misma ya que sin duda alguna los trabajadores han demostrado la falta de motivadores externos, puesto que diversos factores como la remuneración, beneficios, promociones no son ofrecidos por los directivos, la cual no asegura ninguna estabilidad laboral en la entidad. Por otro lado, se ha logrado determinar que los trabajadores de la entidad, demuestran un bajo rendimiento laboral, puesto que muchos de ellos no están cumpliendo con eficiencia y calidad las tareas encomendadas, puesto que no demuestran el conocimiento suficiente para hacerlo, además que no demuestra creatividad en el desarrollo de la misma. Finalmente se ha logrado establecer la relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la EPS de Moyobamba S.R. Ltda.; corroborada con el coeficiente de correlación (Rho de Spearman) de 0.820 índice que demuestra una alta correlación; por lo que sin duda alguna se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Motivación, Rendimiento Laboral, Saneamiento, Descriptiva, Correlacional.

ABSTRACT

The present investigation titled "The motivation and the labor performance of the collaborators of the Entity lending of Services of Sanitation (EPS) of Moyobamba S.R. Ltda. - year 2017 "had the main objective of determining the relationship between the independent variable and the dependent variable, this being called a non-experimental type study with descriptive-correlational design, for which a population of 110 people was taken, that since it is very extensive, a sample of 85 workers has been extracted, who were surveyed and evaluated through a questionnaire of questions and an evaluation form respectively, which has resulted in the conclusion and conclusion that with respect to motivation has been determined that there is a lack of it since workers have undoubtedly demonstrated the lack of external motivators, since various factors such as remuneration, benefits, promotions are not offered by managers, which does not ensure any job stability in the entity . On the other hand, it has been determined that the workers of the entity, demonstrate a low work performance, since many of them are not fulfilling with efficiency and quality the tasks entrusted, since they do not demonstrate the sufficient knowledge to do it, besides that they do not demonstrates creativity in the development of it. Finally, the relationship between motivation and work performance of the employees of the EPS of Moyobamba S.R. Ltda .; corroborated with the correlation coefficient (Spearman's Rho) of 0.820 index showing a high correlation; reason why without any doubt the null hypothesis is rejected.

Keywords: Motivation, Labor Performance, Sanitation, Descriptive, Correlational.