



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Motivación y desempeño laboral de los colaboradores  
de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña  
portabilidad, Santa Anita 2017”**

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

### **AUTORA:**

Melisa Elizabeth, Lima Bustamante

### **ASESOR:**

Mg. Sc. Paca Pantigoso, Flabio

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del Talento Humano

**LIMA-PERÚ**

**2017**

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

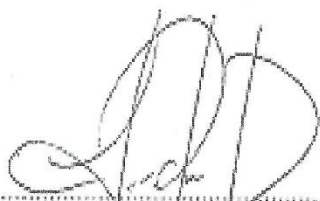
## F 07: Acta de aprobación de tesis


 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Melissa Elizabeth Lima Bustamante cuyo título es: "Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tercerizo Perú S.R.L. campaña Portabilidad, Santa Anita 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...  
(S. (número) ..... BUENA ..... (letras).

Lima Este, 07 de diciembre del 2017

  
.....  
PRESIDENTE  
Mg. Romero Pacara, Jesús

  
.....  
SECRETARIO  
Mg. Cárdenas Canales, Daniel

  
.....  
VOCAL  
Mg. Sc. Paca Pantigoso, Flavio

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por su grandioso ejemplo de superación y perseverancia en la vida, por los momentos de ánimo y su valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios hasta la actualidad.

A dios por brindarme la oportunidad y la dicha de poder estudiar y brindarme los medios necesarios para continuar mi formación académica superior.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco sinceramente, a todas las personas que han creído en mi capacidad de estudio y en que podía dar más de lo que esperaban. Al Mg. Sc. Flabio Paca Pantigoso quien, con esfuerzo y sobre todo mucha paciencia, me ha guiado en la elaboración de la presente tesis.

## **Declaración de autenticidad**

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Melisa Elizabeth Lima Bustamante con DNI N° 43736712, 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 de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y auténtica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la 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, 16 de diciembre del 2017



---

Melisa Elizabeth Lima Bustamante

## Presentación

### Presentación

Señores miembros del Jurado:

En Cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017**” y se encuentra estructurado por los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo principal de la tesis fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña Portabilidad, Santa Anita2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atte.



---

Melisa Elizabeth Lima Bustamante

## Indice

<b><i>PÁGINAS PRELIMINARES</i></b> .....	<b><i>ii</i></b>
<b>F 07: Acta de aprobación de tesis</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>Declaración de autenticidad</b> .....	<b>vi</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>vii</b>
<b>Indice</b> .....	<b>viii</b>
<b><i>Indice de Tablas</i></b> .....	<b>x</b>
<b><i>RESUMEN</i></b> .....	<b><i>xí</i></b>
<b><i>ABSTRACT</i></b> .....	<b><i>xii</i></b>
<b><i>I. INTRODUCCIÓN</i></b> .....	<b><i>13</i></b>
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	<b>22</b>
<b>1.4. Formulación del problema</b> .....	<b>27</b>
<b>1.5. Justificación del estudio</b> .....	<b>28</b>
<b>1.6. Hipótesis</b> .....	<b>31</b>
<b>1.7. Objetivo</b> .....	<b>32</b>
<b><i>II. MÉTODO</i></b> .....	<b><i>34</i></b>
<b>2.1. Diseño de investigación</b> .....	<b>35</b>
<b>2.2. Variables, operacionalización</b> .....	<b>36</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>39</b>
<b><i>Operacionalización de la variable Desempeño Laboral</i></b> .....	<b><i>39</i></b>
<b>2.3. Población y censo</b> .....	<b>40</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	<b>40</b>
<b>2.5. Métodos de análisis de datos</b> .....	<b>45</b>
<b>2.6. Aspectos Éticos</b> .....	<b>45</b>
<b><i>III. RESULTADOS</i></b> .....	<b><i>47</i></b>
<b><i>IV. DISCUSIÓN</i></b> .....	<b><i>55</i></b>
<b><i>V. CONCLUSIÓN</i></b> .....	<b><i>60</i></b>



<b><i>VII. RECOMENDACIONES</i></b> .....	<b>63</b>
<b><i>VII. REFERENCIAS</i></b> .....	<b>67</b>
<b><i>ANEXOS</i></b> .....	<b>71</b>
<b>Anexo 1: Instrumentos</b> .....	<b>72</b>
<b>Anexo 2: Validación de la variable Motivación</b> .....	<b>76</b>
<b>Anexo 3: Matriz de consistencia</b> .....	<b>94</b>
<b>Anexo 4: Tabla de especificación de Motivación</b> .....	<b>95</b>
<b>Anexo 5: Base de de Datos de las variables</b> .....	<b>97</b>
<b>Anexo 6: Autorización de la Entidad</b> .....	<b>99</b>
<b>Anexo 7: matriz de evidencias internas para la discusión</b> .....	<b>100</b>
<b>Anexo 8: matriz de evidencias externas para la discusión</b> .....	<b>101</b>

## Indice de Tablas

<i>TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Motivación</i> .....	37
<i>TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2) Desempeño Laboral</i> .....	38
<i>TABLA N° 03: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Motivación</i> .....	40
<i>TABLA N° 04: Ficha Técnica Cuestionario Sobre Desempeño Laboral</i> .....	40
<i>TABLA N° 05: Validez del Cuestionario sobre Motivación</i> .....	41
<i>TABLA N° 06: Confiabilidad del Cuestionario sobre Motivación</i> .....	41
<i>TABLA N° 07: Validez del Cuestionario sobre Desempeño Laboral</i> .....	42
<i>TABLA N° 08: Confiabilidad del Cuestionario sobre Desempeño Laboral</i> .....	43
<i>TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Motivación *</i> <i>Variable 2 Desempeño Laboral</i> .....	45
<i>TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Motivación</i> <i>nomotética o ideográfica*Variable 2 Desempeño Laboral.</i> .....	46
<i>TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Motivación</i> <i>innata o adquirida*Variable 2 Desempeño Laboral</i> .....	47
<i>TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Motivación</i> <i>internas o externos*Variable 2 Desempeño Laboral.</i> .....	49
<i>TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Motivación</i> <i>mecanicista o cognoscitivo*Variable 2 Desempeño Laboral</i> .....	50

## RESUMEN

La presente tesis titulada Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017, tuvo como objetivo general analizar la relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña Portabilidad, Santa Anita 2017. La variable motivación estuvo apoyada de las siguientes dimensiones: motivación nomotética o ideográfica, motivación innata o adquirida, motivación interna o externa y motivación mecanicista o cognoscitiva; para la variable desempeño laboral se tuvieron los siguientes indicadores; desempeño de tarea, falta de productividad y civismo. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional, pues se trató de verificar las relaciones existentes entre dichas variables. Para realizar el estudio se aplicó el censo lo que equivale a la población total lo cual estuvo conformada por 50 colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017, a quienes se les aplicó una encuesta tipo Likert. Los datos fueron recopilados en el mismo lugar donde laboran, siendo procesados a través del software SPSS 24. Los resultados obtenidos señalaron que, si existe relación directa entre la motivación y el desempeño laboral, Rho de Spearman ( $Rho=0.673$ , Sig. (Bilateral) = 0.000. Se obtuvo un “p valor” o “nivel de significancia” de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que evidentemente si existe una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Terceriza Perú S.R.L, campaña portabilidad, Santa Anita 2017.

**Palabras clave:** Motivación, Desempeño Laboral, Incentivos, Colaboradores.

## ABSTRACT

This thesis entitled Motivation and work performance of the employees of the company Terceriza Perú SRL, portability campaign, Santa Anita 2017, had as its general objective Analyze the relationship between motivation and work performance of the employees of the company Terceriza Perú SRL, Portability campaign, Santa Anita 2017. The following indicators supported the motivation variable: nomothetic motivation, innate motivation, internal motivation and mechanistic motivation; for the labor performance variable, the following indicators were taken; task performance, lack of productivity and civics. The investigation was of descriptive correlational type, since it was tried to verify the existing relations between said variables. To carry out the study, the census was applied, which is equivalent to the total population, which consisted of 50 employees of the company Terceriza Perú S.R.L, portability campaign, Santa Anita 2017, to whom a Likert survey was applied. The data were collected in the same place where they work, being processed through the software SPSS 24. The results obtained indicated that if there is a direct relationship between motivation and work performance, Rho de Spearman ( $Rho = 0.673$ , Sig. (Bilateral) = 0.000 A "p value" or "level of significance" of 0.000 was obtained which, being less than 0.05, it was concluded that obviously there is a direct relationship between the motivation and the work performance of the employees of the company Terceriza Perú S.R.L, portability campaign, Santa Anita 2017.

**Keywords:** Motivation, Work Performance, Incentives, Collaborators.