



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Motivación laboral y atención a los clientes del área de mensajería de la
empresa Afe Transportation S.A.C - Surquillo 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Jhonn Robert Vivanco Echevarría

ASESOR:

José Luis Fernández Dávila Villafuerte

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 - II

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Dedico este trabajo de investigación a mí familia,
pero sobre todo a mis padres quienes son parte
fundamental de los logros que he obtenido.

Agradezco a mi asesor metodológico José Luis Fernández Dávila Villafuerte por el apoyo y asesoramiento brindado en el transcurso de la elaboración de mi Investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **JHONN ROBERT VIVANCO ECHEVARRIA** con DNI N° **72914205**, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación, 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 el Desarrollo de mi Proyecto de Investigación 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, 25 de Noviembre del 2016.

JHONN ROBERT VIVANCO ECHEVARRIA
DNI: 72914205

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación laboral y atención a los clientes del área de mensajería de la empresa Afe Transportation S.A.C - Surquillo 2016”, con la finalidad de determinar si existe relación entre ambas variables ya mencionadas, misma que someto a vuestra consideración, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

Atentamente,

Jhonn Robert, Vivanco Echevarría.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional, no experimental, este tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la motivación laboral y atención a los clientes del área de mensajería de Afe Transportation S.A.C - Surquillo 2016.. Y es que hoy en día las empresas de servicios son muy demandadas, por lo que el nivel competitivo es aun mayor, por ende es necesario que estas herramientas se desarrollen en el recurso humano de cada una de las organizaciones. Por otro lado, se utilizaron fundamentos teoricos de Roobins & Coulter, Johnston & Marshall, Escudero y antecedentes de Brune, Subauste y Uceda. La muestra fue censal, estuvo conformada por toda el área de mensajería de la empresa en estudio, siendo un total de 38 personas las que trabajan allí. Los datos recolectados fueron procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. Siendo la conclusión de este proyecto de que si existe relación entre la motivación laboral y atención a los clientes del área de mensajería en la empresa, situación que queda demostrada con la prueba Rho de Spearman que nos dio un coeficiente de correlación de 0.664, con una Sig. (Bilateral) de 0.000.

Palabras claves: Motivación laboral, Atención al cliente.

ABSTRACT

The present research work is descriptive correlational, not experimental, the main objective was to determine the relationship that exists between the work motivation and customer service in the messaging area of Afe Transportation S.A.C – Surquillo 2016. And is that today the service companies are highly demanded, so the competitive level is even greater, so it is necessary that these tools are developed in the human resource of each of the organizations. On the other hand, used theoretical foundations of Robbins and Coulter, Johnston and Marshall, Escudero and background of Brune, Subauste and Uceda. The sample was census, was made up of the entire messaging area of the company under study, with a total of 38 people working there. The collected data were processed and analyzed using the software SPSS version 22. The conclusion of this project is that if there is a relationship between work motivation and customer service in the area of messaging in the company, situation that is demonstrated by the test Rho of Spearman gave us a correlation coefficient of 0.664, with a Sig. (Bilateral) of 0.000.

Key words: Work Motivation, Customer service.