



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION

AUTORA:

Flores Navarro, Jhoselinn Elizabet

ASESOR:

BMA Quispe Quiñones, Hedder

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

---

Dr. Javier Navarro Tapia  
Presidente

---

Mg. Edgard Cervantes Ramon  
Secretario

---

MBA.Heder Quispe Quiñones  
Vocal

**A Dios.**

Por bendecirme en cada paso que doy, por darme la fortaleza de haber llegado hasta aquí, por la salud y su infinita bondad.

**A mi madre Nora.**

Por darme la vida, por sus sabios consejos y enseñanzas, por sus cafecitos por las madrugadas y por su apoyo incondicional.

**A mi padre Luis.**

Por su incansable forma de alentarme durante este largo camino, por nunca dejar de creer en mí, por enseñarme el valor de la responsabilidad y la disciplina.

**A mis 6 hermanos.**

Por ser mi mejor ejemplo de lucha y superación a pesar de las dificultades, por enseñarme el valor del amor y la unión familiar.

**A mi novio Daniel.**

Por su amistad y amor sincero, por ser mi compañero de aventuras, por motivarme a ser mejor cada día, por su compañía en mis momentos más difíciles y por celebrar conmigo cada uno de mis logros.

## AGRADECIMIENTO

A mi maestro, Hedder Quispe Quiñonez  
por su tiempo y paciencia en todo el proceso  
de aprendizaje y elaboración de tesis.

A mis profesores, por todo lo aprendido  
durante mi etapa universitaria.

Gracias.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jhoselinn Elizabet Flores Navarro estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47667069, con la tesis titulada "Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018" 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 auto plagiada; 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), auto plagio (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.

Ate, 18 de Julio del 2018

---

Jhoselinn Elizabet Flores Navarro

## PRESENTACIÓN

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la tesis titulada: "Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018", en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de licenciada en Administración.

La motivación debe ser considerada como uno de los factores más importantes en el desempeño de los colaboradores dentro de una organización, debido a que crea y genera confianza en cada uno de ellos y los empuja a realizar de manera eficiente cada una de sus funciones, lo cual les permitirá alcanzar cada una de sus metas tanto personales, profesionales y laborales.

La información se encuentra estructurada en seis capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerida por la universidad.

El primer capítulo presenta la introducción, la misma que contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos de la investigación. Asimismo, el segundo capítulo presenta el método en donde aborda: el diseño, las variables y operacionalización, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez de confiabilidad, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos siguientes que son III, IV, V Y VI contienen respectivamente: resultados, discusión, conclusiones y recomendación.

## CONTENIDO

Páginas preliminares

Carátula

Página del jurado

Dedicatoria

Agradecimiento

Declaratoria de autenticidad

Presentación

Índice

Índice de tablas

Resumen

Abstrac

### I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.7. Objetivos	35

### II. METODO

2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	38

2.3. Población y muestra	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Métodos de análisis de datos	42
2.6. Aspectos éticos	42
III. RESULTADOS	43
3.1. Análisis descriptivos de los resultados estadísticos.	44
3.2. Tablas de frecuencia	45
3.3. Tablas cruzadas	47
3.4. Prueba de normalidad	48
3.5. Tipificación de la investigación	49
3.6. Prueba de hipótesis general	49
3.7. Prueba de hipótesis específica 1	50
3.8. Prueba de hipótesis específica 2	51
IV. DISCUSIÓN	53
V. RECOMENDACIONES	56
VI. CONCLUSIONES	58
VII. ANEXOS	



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de las variables.	38
Tabla 2: Coeficientes de Alfa de Cronbach.	40
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos.	41
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad.	41
Tabla 5: Medidas descriptivas de las variables	43
Tabla 6: Variable 1. Motivación.	44
Tabla 7: Variable 2. Desempeño laboral.	44
Tabla 8: Dimensión 1. Factores higiénicos.	45
Tabla 9: Dimensión 2. Factores motivacionales.	45
Tabla 10: Tabla cruzada motivación y desempeño laboral.	46
Tabla 11: Tabla cruzada factores higiénicos y desempeño laboral.	46
Tabla 12: Tabla cruzada factores motivacionales y desempeño laboral.	47
Tabla 13: Prueba de normalidad.	48
Tabla 14: Correlación de Rho Spearman de motivación y desempeño laboral.	49
Tabla 15: Coeficiente de correlación por Rangos de Spearman.	50
Tabla 16: Correlación de Rho Spearman de factores higiénicos y desempeño laboral.	51
Tabla 17: Correlación de Rho Spearman de factores motivacionales y desempeño laboral.	52

## RESÚMEN

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada, Pachacámac - 2018.

El tipo de estudio fue descriptivo, explicativo, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores de la agencia Manchay de una financiera privada en el distrito de Pachacámac. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para el análisis de datos se empleó el programa SPSS versión 22, donde se aplicó la estadística descriptiva mediante gráficos y tablas y la estadística inferencial mediante la prueba Rho Spearman se observó el valor de 0.537 lo cual indica que existe una correlación directa positiva media, es decir existe correlación ambas variables y así mismo use obtuvo el valor de sig. 0.002 y como se sabe si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## ABSTRAC

The objective of this research was to identify the relationship that exists between motivation and work performance in the employees of the Manchay agency of a private finance company, Pachacámac - 2018.

The type of study was descriptive, explanatory, non-experimental and transversal design. The sample consisted of 30 employees from the Manchay agency of a private financial company in the district of Pachacámac. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The SPSS version 22 program was used for the data analysis, where descriptive statistics were applied through graphs and tables and inferential statistics using the Rho Spearman test. The value of 0.537 was observed, which indicates that there is a positive direct average correlation. To say correlation exists both variables and likewise use obtained the value of sig. 0.002 and as it is known if the Sig value is  $\geq 0.05$  then the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.