

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN EL ÁREA DE SERVICIO,
DE LA EMPRESA DIVERCITY-JOCKEY PLAZA-SURCO-LIMA, 2015.”

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

AUTOR:

BAZO FLORES, MICHELL D'YAN

ASESOR:

DR. DELGADO ARENAS, RAÚL

LIMA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO



PRESIDENTE:

Dr. Raúl Delgado Arenas



SECRETARIO:

MBA. Yvette Cecilia Placencia Mariños



VOCAL

Mg. Marco Candia Menor

DEDICATORIA:

A mis progenitores porque, gracias al esfuerzo en conjunto, hoy en día puedo alcanzar mis metas y un mejor futuro.

Michell D'yan Bazo Flores

AGRADECIMIENTO:

En primera instancia al divino creador que es el guía de mis pasos; siguiendo con cada persona que forma parte de mi amada familia en especial: mi padre Javier Bazo, mi madre Mary flores, mi segunda madre Marcelina Campos, mis hermanos, mi novio; con los que siempre he contado. Para finalizar a cada uno de mis compañeros de tesis ya que juntos hemos logrado llegar al objetivo propuesto y a mi asesor de tesis quien estuvo conmigo incondicionalmente, Dr. Raúl Delgado.

Michell D'yan Bazo Flores

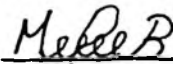
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Michell D'yan Bazo Flores con DNI N° 70582683, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración de empresas, Escuela de Ciencias empresariales, 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 la presente 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, 26 de noviembre del 2015



BAZO FLORES, MICHELL D'YAN

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 de los trabajadores en el área de servicio, de la empresa Divercity, Jockey plaza-Surco-Lima- 2015.", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional Licenciado en Administración de empresas.

BAZO FLORES, MICHELL D'YAN

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.4. Formulación del problema	24
1.4.1. Pregunta general	24
1.4.2. Preguntas Específicas	24
1.5. Justificación del estudio	24
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos Específicos	26
II. MÉTODO	26
2.1. Tipo de estudio	26
2.2. Diseño de investigación	27
2.3. Variables, operacionalización	27
2.3.1. Variable motivación	27

2.3.2. Operacionalización de variable	28
2.4. Población y Censo	29
2.4.1. Población.....	29
2.4.2. Censo.....	29
2.4.3. Unidad de análisis	29
2.4.4. Criterio de inclusión	30
2.4.5. Criterio de exclusión	30
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
2.5.1. Técnicas de recolección	30
2.5.2. Instrumentos de recolección de datos	30
2.5.3. Validez	30
2.5.4. Confiabilidad	32
2.6. Métodos de análisis de datos.....	32
2.7. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIONES	38
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
ANEXOS	49
Instrumento	49
Matriz de consistencia.....	50
Validación del instrumento	51

RESUMEN

La presente tesis buscó analizar las características que presenta la motivación de los trabajadores en el área de servicio de la empresa Divercity, jockey plaza-Surco 2015 ya que, al analizarlas la gerencia de recursos humanos entenderá a profundidad el comportamiento de los empleados. Para la determinación de este objetivo se planteó la técnica de encuesta utilizando un cuestionario se buscó establecer si alguna de las necesidades representaba parte del problema en principio. La población estuvo constituida por 40 trabajadores del área de servicio en la zona 4, de la empresa Divercity es por ello que, la muestra fue por censo siendo los 40 trabajadores del área de servicio en la zona 4, de la empresa Divercity, jockey plaza-Surco 2015. El procesamiento de los datos se realizó utilizando el programa SPSS versión 21, el resultado al que se llegó fue que el 75% de los encuestados señaló que su motivación se encontraba en un nivel alto; concluyendo así que, la motivación que se presentó en los trabajadores en el área de servicio, de la zona 4 de la empresa Divercity, jockey plaza-Surco 2015, se encontraba en un nivel alto y las necesidades que caracterizaban a la motivación eran las necesidades de autoestima y autorrealización las cuales representaban un mayor nivel de significación.

Palabras clave: Motivación, necesidades, satisfacción, objetivos.

ABSTRACT

This thesis sought to analyze the characteristics presented the motivation of workers in the service area of the company Divercity, jockey plaza-Surco 2015 because, analyze human resource management will understand in depth the behavior of employees. To determine this objective the survey technique was raised using a questionnaire sought to establish if any of the requirements represented part of the problem in principle. The population consisted of 40 workers of the service area in Zone 4, the company Divercity is why the sample was by census being the 40 workers of the service area in Zone 4, the company Divercity, jockey plaza-Surco 2015. the data processing was performed using SPSS version 21 program, the result that was reached was that 75% of respondents said their motivation was at a high level; thus concluding that the motivation was presented on workers in the service area, Zone 4 Company Divercity, jockey plaza-Surco 2015, was at a high level and needs that characterized the motivation were the needs self-esteem and self-actualization which represented a higher level of significance.

Keywords: Motivation, needs, satisfaction, goals.