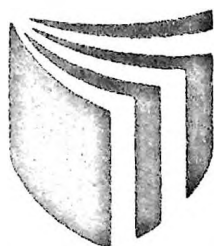


**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES**



**UCV**

**UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO**

**“LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU  
RELACION CON EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES EN EL AUTOSERVICIO KFC EN  
LA CIUDAD DE CHIMBOTE - 2012”**

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

**AUTOR:**

**BRYAN ESPINOZA SEVILLANO**

**ASESOR:**

**Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
RECURSOS HUMANOS**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2012**

## DEDICATORIA

*A Dios por la energía, fortaleza, salud y bienestar que me acompaño durante todo mi vida universitaria.*

*A mi madre, por todo el inmenso esfuerzo que ha hecho, que día a día me motiva a seguir adelante y cumplir mis objetivos.*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de vivir, y por permitirme disfrutar cada momento de mi vida y guiarme por el camino que ha trazado para mí.

A mi madre por ser el apoyo más grande durante mi educación y formación profesional, ya que sin ella no hubiera logrado mis metas y sueños Y por ser mi ejemplo a seguir.

A mi profesora; Olenka Espinoza por su paciencia, tiempo y dedicación para que este trabajo se culminara de manera exitosa.

# PRESENTACIÓN

## SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: La Motivación del personal y su relación con el desempeño de los trabajadores en el autoservicio KFC en la ciudad de Chimbote - 2012, con el objeto de optar el título profesional de: Licenciado en Administración.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa mencionada.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la tesis, en especial a mi asesor por brindarme su incondicional apoyo.

---

Autor

# INDICE

CARATULA	
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
PRESENTACIÓN.....	4
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
<b>CAPITULO I: INTRODUCCION.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACION.....</b>	<b>9</b>
1.1.1 Realidad problemática.....	9
1.1.2 Formulación del problema.....	13
1.1.3 Justificación.....	13
1.1.4 Antecedentes.....	15
1.1.5 Objetivos.....	17
1.1.5.1. General.....	17
1.1.5.2. Especifico.....	17
<b>1.2 MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>18</b>
1.2.1. Marco teórico.....	18
1.2.2 Marco conceptual.....	60
<b>CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>63</b>
2.1. Hipótesis.....	63
2.2. Variables.....	63
2.2.1. Definición conceptual.....	63
2.2.2. Definición operacional.....	63
2.3. Metodología.....	64

2.3.1. Tipos de estudio.....	64
2.3.2. Diseño.....	65
2.4. Población y muestra.....	65
2.5. Método de investigación.....	65
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
2.7. Métodos de análisis de datos.....	67
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS.....</b>	<b>67</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....</b>	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>CAPÍTULO VI: SUGERENCIAS.....</b>	<b>96</b>
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>97</b>
<b>CAPÍTULO VIII: ANEXOS.....</b>	<b>100</b>

## RESUMEN

**La investigación de la tesis titulada:** “La Motivación del personal y su relación con el desempeño de los trabajadores en el autoservicio KFC en la ciudad de Chimbote – 2012”, corresponde a determinar si la motivación tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores del autoservicio.

Toda vez que el problema que se ha investigado es: ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el autoservicio KFC de la ciudad de Chimbote - 2012? En el desarrollo de la investigación lo que se persigue es determinar las estrategias mas adecuadas, observando los aspectos positivos y las deficiencias de la motivación para mejorar los problemas de desempeño que se presentan en los trabajadores y que a su vez afectan las actividades de la empresa, lo cual repercute también en su rendimiento laboral.

Entre los objetivos planteados en la presente investigación se ha incluido la explicación de la relación entre la motivación y el desempeño de laboral de los trabajadores del autoservicio. La población estuvo constituida por 25 trabajadores del autoservicio KFC, la muestra es no probabilística; considerándose que la población es la muestra ya que esta constituida por la totalidad de trabajadores. Para el análisis estadístico según la investigación de tipo no experimental, se utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, mediante dos instrumentos empleados, un cuestionario para identificar los niveles de motivación en los trabajadores y una auto- evaluación para conocer el nivel de desempeño en el autoservicio. La prueba de hipótesis corrobora la investigación ya que al obtener un valor crítico de 9.48 que es menor al valor calculado de 12.75 se rechazo la hipótesis nula que indicaba la no relación entre las variables motivación y desempeño.

Luego de realizar el proceso de la investigación se han logrado las conclusiones, dentro de las cuales se ha considerado que el nivel de desempeño laboral es alto en los trabajadores que presentan un nivel de motivación alto, lo cual indica relevante la mejoría en la motivación de los trabajadores del autoservicio KFC.

## **ABSTRACT**

The research thesis entitled: "Staff motivation and its relationship to the performance of workers in self KFC in the city of Chimbote - 2012" corresponds to determine whether the motivation is related to the job performance of workers self.

Whenever the problem to be investigated is: What is the relationship between motivation and job performance in the self KFC Chimbote city - 2012? In the development of the investigation if the aim is to determine the most appropriate strategies, noting the strengths and weaknesses of motivation to improve the performance problems that occur in workers and in turn affect the activities of the company, which also affects their job performance.

Among the objectives in this research has included an explanation of the relationship between motivation and performance of workers self-service. The population consisted of 25 workers of self KFC; the sample is not random, considering that the population is shown as this consists of all the workers. For statistical analysis according to the non-experimental research, the technique was used to collect the survey data, using two instruments used, a questionnaire to identify levels of worker motivation and self-assessment to determine the level performance in the self. Hypothesis testing and research confirms that getting a critical value of 9.48 which is less than the calculated value of 12.75 is rejecting the null hypothesis indicating no relationship between motivation and performance variables.

Between or After conducting the research process has been made conclusions, within which it has been considered that the level of job performance is high in workers who have a high motivation level, indicating significant improvement in motivation of workers self KFC.