



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA ELEVAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA
SULLANA AGENCIA PRINCIPAL – AÑO 2013**

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

AUTOR:

Bach: JIMÉNEZ GONZALES, CARLOS HILDEBRANDO

ASESORA:

Mg. VILCHEZ MADRID, NANCY

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PIURA-PERÚ

2013

JURADO CALIFICADOR

**DR. FREDDY
PALACIOS**

WILLIAM CASTILLO

PRESIDENTE

**MG. NANCY VILCHEZ MADRID
SECRETARIA**

LIC. ALFREDO SEMINARIO VENEGAS

VOCAL

DEDICATORIA:

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no rendirme ante los problemas que se me presentaban, enseñándome a luchar ante las adversidades.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por sus consejos, comprensión, amor, y por brindarme su apoyo incondicional en todo momento, y por ayudarme con los recursos necesarios para culminar mis estudios.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de todas las personas que me apoyaron incondicionalmente durante este proceso. A mis padres quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento. De ante mano agradecer a nuestros profesores metodólogos y asesores especialistas, quienes a lo largo de este tiempo nos han apoyado en este trabajo de mucho esfuerzo y dedicación. Además a las personas que creyeron en mí y me inculcaron que en esta vida todo se puede con esfuerzo y dedicación

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Hildebrando Jiménez Gonzales con DNI N°46821994, 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 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.

Piura, Diciembre del 2013

Jiménez Gonzales, Carlos Hildebrando

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Diseño de estrategias de motivación para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja Sullana- año 2013”.

Con la finalidad de Proponer estrategias de motivación destinadas a elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja Sullana agencia principal, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Jiménez Gonzales Carlos Hildebrando

INDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii

I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO METODOLÓGICO	25
2.1. Variables	25
2.2. Operacionalización de variables	26
2.3. Metodología	28
2.4. Tipos de estudio	28
2.5. Diseño	29
2.6. Población, muestra y muestreo	30
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
2.8. Métodos de análisis de datos	32
2.9. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	33
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	78
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	79

RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva por título “Diseño de Estrategias de Motivación para elevar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Caja Sullana agencia principal – Año 2013”. Para este estudio se utilizaron dos técnicas de la recolección de datos, la primera enfocada a los colaboradores y la otra a los clientes; así también una guía de observación para determinar el tipo de recompensa que mayormente motiva a los trabajadores de la caja Sullana. La muestra a la que se aplicó este estudio está comprendida por 100 trabajadores cuyas edades fluctúan entre 21 a 50 años de edad. El trabajo tiene como objetivo diseñar estrategias de motivación para elevar el desempeño laboral de los trabajadores de la caja Sullana. La metodología empleada es una estudio empírico observacional, el tipo de estudio descriptivo y su análisis es mixto y en cuanto a su temporalidad, es transversal ya que se hizo en un mismo momento. Las estrategias que se propusieron, han sido de acuerdo a la necesidad e interés que presentó cada individuo, así como también dar respuesta a la pregunta general formulada y afirmar las hipótesis propuestas.

Palabra clave: Motivación laboral, Desempeño laboral, Satisfacción laboral

ABSTRACT

The present investigation work takes for title "Design of Strategies of Motivation to elevate the Labor Acting of the Workers of the Box Sullana main agency - Year 2013". For this study two techniques of the gathering of data were used, the first one focused to the collaborators and the other one to the clients; likewise an observation guide to determine the recompense type that mostly it motivates the workers of the box Sullana. The sample to which this study was applied is understood by 100 workers whose ages fluctuate among 21 to 50 years of age. The work has as objective to design motivation strategies to elevate the labor acting of the workers of the box Sullana. The used methodology is an observational empiric study, the type of descriptive study and its analysis it is mixed and as for its temporalidad, it is traverse since it was made in oneself moment. The strategies that intended have been according to the necessity and interest that each individual presented, as well as to give answer to the formulated general question and to affirm the proposed hypotheses.

Key words: Labor motivation, labor acting, labor Satisfaction