



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**“EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EMAPA SAN MARTÍN S.A., DEL DISTRITO DE TARAPOTO,
PROVINCIA DE SAN MARTÍN, AÑO 2012”**

AUTOR:

CARLOS GILBERTO HIDALGO CHICOMA.

ASESORES:

Ms. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO

Lic. MANUEL SEVILLA ANGELATHS

TARAPOTO – PERÚ

2012

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Esperanza.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Aquiles

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad “César Vallejo”, pongo a su consideración la presente Tesis titulada “Evaluación de la Motivación y su efecto para mejorar el desempeño laboral en EMAPA San Martín S.A., del distrito de Tarapoto, Provincia de San Martín, año 2012”.

Espero que el presente trabajo pueda ser valorado y apreciado en cuanto resultado de un proceso de investigación. Del mismo modo, espero que éste sirva para generar un mayor interés en la comunidad estudiantil de nuestra prestigiosa Universidad, comprometida con la búsqueda de soluciones para los problemas que aquejan al desarrollo económico social, a fin de que se sigan investigando diversos temas vinculados a nuestra profesión.

HIDALGO CHICOMA, Carlos Gilberto

Tarapoto, diciembre del 2012

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos. Debo agradecer de manera especial y sincera al Licenciado Manuel Sevilla Angelaths por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que hemos realizado juntos, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias Profesor Manuel. Quiero expresar también mi más sincero agradecimiento al Ms. Sc. Alberto Sotero Montero por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis. Debo destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que nuestras a veces discusiones redundaran benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado y, además, ha significado el surgimiento de una podría llamarse amistad. Gracias profesor Sotero, y por último pero no quiere decir la menos importante un agradecimiento especial para la profesora Ana Luisa por su intervención y ayuda también en el desarrollo de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
Dedicatoria.....	02
Presentación.....	03
Agradecimiento.....	04
Índice General.....	05
Declaración jurada de autenticidad y no plagio.....	07
RESUMEN.....	08
ABSTRAC.....	10
INTRODUCCIÓN.....	12

CAPÍTULO I-MARCO METODOLÓGICO

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.1.2. Antecedentes.....	19
1.1.3. Formulación del problema.....	21
1.1.4. Justificación.....	21
1.1.5. Limitaciones.....	22
1.2. OBJETIVOS.....	23
1.2.1. Objetivo General.....	23
1.2.2. Objetivos Específicos.....	23
1.3. HIPÓTESIS.....	23
1.3.1. Enunciado.....	23
1.3.2. Tipo de Hipótesis.....	23
1.4. VARIABLES-INDICADORES.....	24
1.4.1. Definición Conceptual.....	21
1.4.2. Definición Operacional.....	24
1.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN.....	25

1.5.1. Tipo de Diseño o investigación	25
1.5.2. Población y Muestra	25
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes:.....	26

CAPÍTULO II-MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. MARCO TEÓRICO.....	28
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	67

CAPÍTULO III-DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1. PERCEPCIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	69
---	----

CAPÍTULO IV-CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	80
---	----

CAPÍTULO V-DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82
---	----

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
--	----

CAPÍTULO VII-BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS.....	88
---	----

RESUMEN

En el desarrollo de esta tesis se investigó el efecto que tiene la motivación laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Emapa San Martín S.A, se investigó distintos tipos de teorías para ambas variables en la cual solo investigué y redacté más a profundidad dos teorías las cuales son para motivación laboral: teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y por otro lado para el desempeño laboral: la teoría de Chiavenato, escala gráfica. Mediante estas dos teorías nos basamos en estudios y en la interpretación de cada autor aplicando a 96 trabajadores de la empresa para ambos casos.

Esta investigación se hizo con la finalidad de dar a conocer la importancia que tiene en el personal de una empresa el estar motivados, por que como se sabe la es base fundamental para el éxito de una empresa o institución son sus trabajadores o colaboradores ya que de ellos depende que las áreas que ellos ocupan dentro de la empresa tengan un muy buen desempeño, porque el estar motivado influye en el desempeño ya sea negativo o positivo al momento de actuar y realizar las actividades diarias laborales dentro de una empresa, es por eso que yo como autor desarrollé esta tesis en función de la empresa Emapa San Martín, ya que es una institución con orden político y público, es una empresa prestadora de servicios de agua potable, y como lo dije que por tener injerencia política muchas veces existe poca motivación como por ejemplo: por la poca remuneración, entran a trabajar muchas personas por cargos políticos y no por ser profesionales, salarios inadecuados(personas profesionales que ganan como técnico o viceversa) mala distribución de cargos o simplemente personas que ocupan un puesto por servicios no personales y que no tienes en regla sus deberes como trabajadores como por ejemplo los beneficios sociales. Es por eso que el motivo de mi investigación es dar a conocer el efecto que tienes la motivación con el desempeño laboral y hacer notar su relevancia para con otras instituciones y lo realicen como evaluación en el futuro.

Esta tesis se realizó a base a dos teorías: lo que es motivación (teoría Bifactorial) y en lo que concierne a el desempeño (escala gráfica) y se desarrolló mediante encuestas y un cuadro para la evaluación la cual se llama escala gráfica, empleándolos en los trabajadores de Emapa San Martín (muestra 96)

Frederick Herzberg enfatiza que el hombre que trabaja se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano con la teoría de motivación

Factores motivacionales o intrínsecos.

Están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo realiza. Por esta razón los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de

autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en el trabajo; posee 5 indicadores (trabajo en si, realización, progreso profesional, responsabilidad y reconocimiento)

Factores higiénicos o extrínsecos

Están relacionadas a la insatisfacción pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Posee 5 indicadores para su evaluación (condiciones de trabajo, administración de la empresa, salario, relaciones con el supervisor o jefe, beneficios sociales).

En lo que respecta al desempeño laboral utilizaremos la evaluación del desempeño y Chiavenato; señala este método como el más utilizado y divulgado para la evaluación del desempeño, manifiesta ser simple. Sin embargo requiere cuidados para evitar la subjetividad y el juicio anticipado del evaluador. El método consiste en evaluar al trabajador con factores previamente definidos y graduados, consiste en un formulario de doble entrada en el que los factores de evaluación del desempeño considerados aparecen horizontalmente y las columnas representan la variación de tales factores. Posee 7 indicadores (producción, calidad de trabajo, creatividad, conocimiento del cargo, cooperación-actitud, realización y comprensión de situaciones).

Para la motivación se tuvo en cuenta los dos factores motivaciones (intrínsecas y extrínsecas) la cual cada una tienen 5 indicadores y se plasmó en una encuesta para aplicar a los trabajadores de emapa, la encuesta consta de preguntas referentes a los 10 indicadores de ambos factores.

Para el desempeño laboral se utilizó la escala gráfica que se basó en los 7 indicadores antes mencionados aplicándolos a los trabajadores de emapa haciendo un cuadro respectivo generándose conceptos de acuerdo a los indicadores de el desempeño laboral.

Los resultados obtenidos en esta investigación respecto a la motivación laboral es que el 40.17% tiene una motivación favorable con oportunidad de mejora en términos generales.

Los resultados obtenidos para el desempeño laboral arroja un porcentaje general de 59.4% que indica que los trabajadores de emapa contienen o tiene un desempeño regular en la institución.

Cabe indicar que la motivación tiene una influencia incierta o dudosa en el desempeño de los trabajadores aceptando la hipótesis planteada desde un principio como cuasi verdadero.

ABSTRACT

In developing this thesis investigated the effect of work motivation on work performance of employees of the company Emapa San Martin SA, we investigated different types of theories for both variables in which only investigate more in depth and wrote two theories which are for work motivation: Frederick Herzberg two-factor theory and secondly to job performance: Chiavenato theory, scale bar. Through these two theories we rely on studies and in the interpretation of each author applying to 96 employees of the company for both cases.

This research was done in order to raise awareness of the importance of the staff of a company being motivated, that is known as the essential basis for the success of a company or institution are your employees or partners because of they depend on the areas they occupy within the company have a very good performance, because being motivated performance influences whether negative or positive at the time to act and perform daily activities within a company work, that's why I as the author develops this thesis according to the San Martín Emapa company as it is an institution with political and public, is a company that provides drinking water, and as I said that having political interference there is often little motivation as by low pay, many people come to work for political office and not as professionals, inadequate salaries (people who earn as technical professionals or vice versa) bad distribution of charges or just people holding posts for non-personal services and you do not have to rule your duties as workers such as social benefits. That is why the purpose of my research is to show the effect you have the motivation to work performance and note its relevance to other institutions and make it as future evaluation.

This thesis was carried out based on two theories: what is motivation (two-factor theory) and with respect to performance (graphic scale) and developed through surveys and a table for evaluation which is called graphic scale, employing them in EMAPA workers san martin (sample 96) Frederick Herzberg emphasized that the working man is characterized by two types of needs that affect human behavior with different motivation theory Or intrinsic motivational factors.

They are related to the job satisfaction and the nature of the tasks the individual performs. Therefore motivational factors involve feelings related to growth and development, professional recognition needs self, the more responsibility and depends on the individual tasks performed on the job, has 5 indicators (work itself, achievement, professional advancement, responsibility and recognition.

Hygiene or extrinsic factors they are related to dissatisfaction because they are located in the surrounding environment and people covering conditions in carrying out their work. As these conditions are managed and decided by the company, the hygiene factors are beyond the control of

individuals. It has 5 indicators for evaluation (working conditions, company management, salary, and relationships with the supervisor or manager, social benefits).

In regard to job performance performance evaluation use and Chiavenato; says this method as the most used and disclosed for performance evaluation, professes to be simple. However it requires care to avoid subjectivity and judgment of the evaluator advance. The method is to evaluate the worker with predefined factors and graduates, is a double-entry form in which performance evaluation factors are considered horizontally and the columns represent the variation of such factors. It has 7 indicators (production, quality of work, creativity, knowledge of office, co-attitude, realization and understanding of situations).

For motivation took into account two factors motivations (intrinsic and extrinsic) which each have 5 indicators and was reflected in a survey to apply EMAPA workers, the survey consists of questions about the 10 indicators of both factors .

To work performance scale was used that was based on chart 7 above indicators applying to workers making a picture EMAPA respective generating concepts according to indicators of job performance.

The results obtained in this investigation regarding work motivation are that motivation has a 40.17% chance of favorable overall improvement.

The results for job performance yields an overall percentage of 59.4% indicating that workers EMAPA contain or have a regular performance in the institution.

It is noted that the motivation is uncertain or doubtful influence on the performance of workers accepting the hypothesis from the outset as quasi real.