

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LA
CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL
DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE
INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LÍNEA S.A.” -
FILIAL CHIMBOTE, AÑO 2012”**

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

**AUTOR:
NELSON MICHAEL NUÑEZ TANTAQUISPE**

**ASESOR:
MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
RECURSOS HUMANOS**

**CHIMBOTE - PERÚ
2012**

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios
por estar siempre conmigo
y darme la fuerza necesaria
para lograr todos mis
objetivos y metas

Dedico este trabajo con
mucho cariño para mis
padres ya que sin ayuda
no podría estar
cumpliendo lo que mas
deseo.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios por darme la sabiduría y la fortaleza y a las personas que siempre me apoyaron.

Mi asesor MG. OLENKA
ESPINOZA
RODRIGUEZ, por su
amistad, respeto y por
su enseñanza.

A mis profesores por haberme orientado a mejorar mi trabajo y espero corresponderles mostrándole un trabajo bien hecho para la culminación de mi carrera profesional.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias contables y administrativas, Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado *“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DE ATENCIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS “LÍNEA S.A.” – FILIAL CHIMBOTE, AÑO 2012”*, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo determinar el efecto de la Motivación laboral en la Calidad de Servicio brindado por el personal de atención de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros “Linea S.A.” – Filial Chimbote, con la finalidad de obtener inferencias que permitan contribuir con la administración eficaz con base científica en relación a dichas variables de estudio.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Presentación.....	iv
Índice.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
1. INTRODUCCION.....	9
1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	11
1.1.1. Realidad problemática.....	11
1.1.2. Formulación del problema.....	17
1.1.3. Justificación.....	17
1.1.4. Antecedentes.....	18
1.1.5. Objetivos.....	24
1.1.5.1. General.....	24
1.1.5.2. Específico.....	25
1.2. MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO.....	26
1.2.1. Marco teórico.....	26
1.2.2. Marco conceptual.....	58
2. MARCO METODOLOGICO.....	60

2.1.	Hipótesis.....	60
2.2.	VARIABLES.....	60
2.2.1.	Definición conceptual.....	60
2.2.2.	Definición operacional.....	61
2.3.	Metodología.....	61
2.3.1.	Tipo de estudio.....	61
2.3.2.	Diseño.....	62
2.4.	Población y muestra.....	62
2.5.	Método de investigación.....	63
2.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	64
2.7.	Método de análisis de datos.....	65
3.	RESULTADOS.....	68
4.	DISCUSIÓN.....	82
5.	CONCLUSIONES.....	87
6.	SUGERENCIAS.....	89
7.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
8.	ANEXOS.....	93

RESUMEN

La presente investigación titulada "La motivación laboral y su efecto en la calidad de servicio brindado por el personal de atención de la empresa de transporte interprovincial de pasajeros "Transportes Línea S.A." – Filial Chimbote, año 2012", tuvo como objetivo determinar el efecto de la motivación laboral, manifestada a través de la motivación por logro, poder y afiliación en la calidad de servicio, manifestada en la fiabilidad del servicio, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Para lograr tal objetivo la investigación se desarrolló bajo un enfoque explicativo con diseño no experimental transversal, cuya muestra de estudio estuvo conformada por un total de 14 trabajadores del área de atención, no obstante la calidad de servicio brindada por estos fue medida a través de los clientes, basado en un muestreo no probabilístico, considerando que fueron identificados intencionalmente cada uno de los clientes que fueron atendidos por un determinado trabajador hasta conformar los 14; los datos fueron obtenidos en base a la aplicación de un cuestionario de medición de la calidad de servicio con un alfa de Cronbach de 0.75 y coeficiente de correlación r de Pearson de 0.90 como índices de confiabilidad y validez, así también producto de la aplicación de un del Test de Motivación - Escala de Necesidades Psicosociales de Bonnett basado en la teoría de Mc Clelland.

De la interpretación de los datos, se concluyó que, la motivación está relacionada con la calidad de servicio en un grado de relación de .887, considerada como alta, al 1% de significancia; lo que conlleva a inferir que la variabilidad de la calidad de servicio es explicada por la variabilidad de su respectiva motivación en un 78.67% (Ver Tabla 10). Producto de lo anterior conllevó a sugerir que se ejecuten programas de desarrollo profesional, a fin incrementar los niveles de motivación por logro, así como capacitar al personal a fin delegar funciones de tal forma que se cumpla el principio de que nadie es indispensable, a fin de incrementar los niveles de motivación por poder.

Palabras Claves: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, motivación por logro, motivación por poder y motivación por afiliación.

ABSTRACT

This research entitled "The work motivation and its effect on the quality of service provided by the staff care interprovincial carrier of passengers" SA Transport Line "- Subsidiary Chimbote, 2012," was to determine the effect of work motivation, manifested through the motivation for achievement, power and affiliation in service quality, manifested in service reliability, security, responsiveness and empathy.

To achieve this objective the research was developed under an explanatory approach with non experimental cross, whose study sample consisted of a total of 14 workers in the service area, however the quality of service provided by these was measured through the customers, based on a non-probability sampling, considering they were intentionally identified each of the customers were served by an individual worker to form the 14, data were obtained on the basis of a questionnaire measuring quality of service with a Cronbach's alpha of 0.75 and correlation coefficient of 0.90 Pearson r as indices of reliability and validity, and also due to the application of a test of Motivation - Scale Bonnett psychosocial needs based on the theory of Mc Clelland.

Interpretation of the data, it was concluded that the motivation is related to quality of service in a 887 degree relationship is considered as high, at the 1% level, leading to the inference that the quality variability Service is explained by the variability of their respective motivation in a 78.67% (see Table 10). Product of the above led to suggest that run professional development programs in order to increase levels of achievement motivation, and train staff to delegate tasks so that it meets the principle that no one is indispensable, in order to increase motivation levels of power.

Keywords: reliability, security, responsiveness, empathy, achievement motivation, motivation for power and affiliation motivation.