



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS CAJERAS DEL ÁREA  
DE PROCESOS OPERATIVOS DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DE  
LIMA METROPOLITANA 2014.**

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

**AUTOR:**

**REBECA CLEOFÉ CARRERA CHIGNE**

**ASESOR:**

**MAG. YRMA NEYRA CARBAJAL**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## PAGINA DE JURADO



-----  
ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA  
PRESIDENTE



-----  
ECO. VÍCTOR JAUREGUI CONTRERAS  
SECRETARIO



-----  
MG. TERESA GONZALES MONCADA  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermanos quienes me brindaron siempre de su apoyo, comprensión y dándome fuerzas para seguir siempre adelante.

A mi pequeña hija Alexa, quien es mi fuerza y motivo para jamás darme por vencida y enseñarle la importancia que tiene salir siempre adelante en la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme acompañado todo este tiempo, brindándome la fuerza y la voluntad para seguir siempre adelante.

Al área de investigación del programa Sube por su dedicación, compromiso y apoyo constante para obtener nuestro éxito profesional.

A mis jefes, compañeros de trabajo y amigos por su cariño, amistad y valiosa orientación en la realización del presente proyecto de tesis.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Rebeca Cleofé CARRERA CHIGNE, con DNI N° 41399496, 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 Académico Profesional 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.

Lima, setiembre del 2014.

---

REBECA CARRERA CHIGNE  
DNI N° 41399496

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y Desempeño laboral de las cajeras del área de Procesos operativos de una Empresa de seguridad de Lima Metropolitana 2014”, con la finalidad de Identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de las cajeras del área de Procesos operativos de una la empresa de seguridad de Lima Metropolitana 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración .

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El autor.**

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
II. Marco Metodológico	38
Variables	38
Operacionalización de las variables	39
Metodología	40
Tipos de Estudio	41
Diseño de Investigación	41
Población, muestra y muestreo	42
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	43
Métodos de Análisis de datos	45
Aspectos éticos	45
III. Resultados	46
IV. Discusión	63
V. Conclusiones	65
VI. Sugerencias	66
VII. Referencias Bibliográficas	67
<b>Anexos</b>	
Matriz de Consistencia	69
Informe de Opinión de expertos	70
Tabla de la fórmula de aplicación de la muestra	78
Cuestionario Motivación	79
Cuestionario Desempeño Laboral	80
Marco conceptual	81
Tablas y figuras ( resultados de cuestionario de preguntas	84

## RESUMEN

La investigación reflejada en la presente tesis titulada Motivación y desempeño laboral de las cajeras del área de procesos operativos de una empresa de seguridad de Lima Metropolitana 2014, la cual tuvo por finalidad Identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de las cajeras del área de Procesos operativos de una Empresa de Seguridad de Lima Metropolitana 2014, cuya sede se encuentra en Lima, el objeto de estudio se interpreta con las variables; siendo la variable independiente la motivación compuesta por su tipología extrínseca, intrínseca y trascendente las cuales tienen respaldo en la teoría propuesta por S. Robbins basado en la teoría de los dos factores de Herzberg, asimismo, la variable dependiente es el desempeño laboral compuesta por las habilidades, recompensas y la capacitación las cuales están respaldadas por el autor S. Robbins en sus investigaciones del comportamiento humano.

Asimismo señalamos que el tipo de metodología utilizado es de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental transversal, su población fue de 150 cajeras del área de procesos operativos, siendo la muestra de 108 colaboradoras, se utilizó el método de la encuesta mediante un cuestionario tipo cerrado el cual nos permitió recolectar información específica, la cual fue procesada con el programa de computo de análisis estadísticos SPSS Statistics IBM, versión 22, finalmente los resultados obtenidos nos mostraron que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral, por lo tanto esta investigación permitirá elaborar la discusión, conclusiones y recomendaciones para mejorar las falencias de nuestra empresa.

Palabras claves: Motivación, Desempeño laboral, relación.



## ABSTRACT

The present research described in this thesis entitled Motivation and job performance cashiers area business processes of a company safety Lima Metropolitana 2014, which was aimed at identify the relationship between motivation and job performance of tellers counting processes operating area a Security Company of Lima, which is headquartered in Lima, the object of study is interpreted with variables; being the independent variable consists of extrinsic motivation, intrinsic and transcendent type which have support in the theory proposed by S. Robbins based on the theory of two factors Herzberg also the dependent variable is job performance consists of the abilities, rewards and training which are supported by the author S. Robbins in his investigations of human behavior. It should also be noted that the type of methodology used is descriptive and correlational non-experimental cross design, its population was 150 cashiers area business processes, with the sample of 108 partners, the survey method was used by a type questionnaire closed which allowed us to collect certain information which was processed with the computer program statistical analysis SPSS Statistics IBM version 22, finally the results showed us that there is a relationship between motivation and job performance, so therefore we are confident that this research will give us a clear vision of how to improve the shortcomings of our company.

Keywords: Motivation, work performance, relationship.