



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE  
DESPACHO DE LA EMPRESA MESSER GASES DEL PERÚ S.A**

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

**AUTOR:**

**SANTOS CECILIO, DAVID ALBERTO**

**ASESOR:**

**MG. CARLOS MOSCOSO RIOS**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## JURADOS



---

**DR. BERNARDO COJAL LOLI**

**Presidente**



---

**ECO. CÉSAR CIFUENTES LA ROSA**

**Secretario**



---

**MG. CARLOS ARIAS CAYCHO**

**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios.

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

A mi madre Juana Teodora.

Por su inmenso amor, comprensión y su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me permite ser mejor hijo y hermano, pero más que nada, por ser mi madre.

A mi padre Alberto.

Por los ejemplos de fortaleza, perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por sus consejos, amistad y confianza, que me ha mostrado para salir adelante y por su amor.

## AGRADECIMIENTO

La presente Tesis es un esfuerzo conjunto en el cual participaron varias personas, directa o indirectamente a las cuales guardo un gran aprecio y una profunda gratitud, participaron varias personas opinando, leyendo, corrigiendo, teniéndome paciencia, dándome ánimos, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco al Dr. Bernardo Cojal Loli quien con sus conocimientos contribuyo en la elaboración de esta tesis, quien apoyo a nuestro grupo de estudio de forma desinteresada, por su generosidad al brindarnos la oportunidad de recurrir a sus capacidades y experiencias científicas en un marco de confianza, amistad y afecto, que fueron fundamentales para la culminación de este trabajo.

Gracias también a mis queridos compañeros y amigos, con quienes compartí muchas vivencias y horas de estudio, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos casi tres años de convivir dentro y fuera del salón de clase, Angela, Michell, Erika, Ana, Cesar, Abel y a todos en general.

A mis padres y hermanos quienes con sus ocurrencias lograban arrancarme una sonrisa en momento que se complicaba este trabajo y apoyaron esta aventura que significa la licenciatura y culminación de un objetivo.

A todos uds. solo me queda decirles.

Muchas Gracias.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo David Alberto Santos Cecilio con DNI N° 42882992 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.

Lima, 11 de Octubre del 2013

**David Alberto Santos Cecilio**

## **PRESENTACIÓN**

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración de Tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, para optar la Licenciatura en Administración de Empresas, presento el trabajo de investigación Motivación y Desempeño Laboral en el Área de Despacho de la Empresa Messer Gases del Perú S.A, con la finalidad de mostrar la relación que existe entre las dos variables: motivación y desempeño laboral, según los resultados de la investigación.

# ÍNDICE

Páginas preliminares.	
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaración de Autenticidad.....	iv
Presentación .....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
1. Introducción.....	13
1.1 Problema de investigación .....	14
1.1.1 Realidad problemática.....	14
1.1.2 Formulación del problema .....	16
1.1.3 Justificación.....	17
1.1.4 Antecedentes.....	18
1.1.5 Objetivos.....	23
1.1.5.1 Objetivo General.....	23
1.1.5.2 Objetivos Específicos.....	23
1.2 Marco Referencial .....	23
1.2.1 Marco Teórico.....	23
1.2.1.1 Análisis Teórico de la Variable Motivación.....	23
1.2.1.2 Análisis Teórico de la Variable Desempeño Laboral .....	37
1.2.2 Marco conceptual .....	39
2. Marco metodológico .....	44
2.1 Hipótesis .....	44
2.2 Variables .....	45
2.2.1 Definición Operacional.....	45
2.2.2 Definición Conceptual.....	45
2.3 Metodología .....	46
2.3.1 Tipo de estudio .....	47

2.3.2	Diseño de estudio.....	47
2.4	Población y Muestra.....	47
2.5	Método de investigación. ....	49
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
2.7	Métodos de análisis de datos.....	50
2.8	Validez y confiabilidad del instrumento. ....	51
3.	Resultados .....	52
3.1	Contrastación de hipótesis.....	82
4.	Discusión.....	88
5.	Conclusiones.....	91
6.	Sugerencias .....	92
7.	Referencias bibliográficas .....	93
8.	Anexos .....	95
	Anexo 1: Matriz de Problematización .....	96
	Anexo 2: Matriz de Marco Teórico.....	97
	Anexo 3: Matriz de Antecedentes.....	98
	Anexo 4: Matriz de Sistemas de Variables .....	99
	Anexo 5: Matriz de Marco Conceptual.....	100
	Anexo 6: Encuesta sobre Motivación.....	101
	Anexo 7: Encuesta sobre Desempeño .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y FIGURAS

### TABLAS MOTIVACIÓN

Tabla N° 1:	Matriz de Conceptualización.....	46
Tabla N° 2:	Capacitación que percibe .....	52
Tabla N° 3:	Incentivos Laborales.....	53
Tabla N° 4:	Oportunidades de progresar .....	54
Tabla N° 5:	Remuneraciones que percibe .....	55
Tabla N° 6:	Distribución de espacios.....	56
Tabla N° 7:	Condiciones físicas de su área .....	57
Tabla N° 8:	Relaciones interpersonales colaborador y jefe .....	58
Tabla N° 9:	Información necesaria.....	59

Tabla N° 10: Fomentar trabajo en equipo.....	60
Tabla N° 11: Beneficios económicos .....	61
Tabla N° 12: Reconocimiento social .....	62
Tabla N° 13: Relaciones laborales con mis jefes.....	63
Tabla N° 14: Trabajos que desempeño .....	64
Tabla N° 15: Relaciones con demás compañeros.....	65
Tabla N° 16: Nivel de comunicación en la empresa .....	66

## **TABLAS DESEMPEÑO LABORAL**

Tabla N° 17: Horario estipulado por la empresa.....	67
Tabla N° 18: Llego con anticipación a la empresa.....	68
Tabla N° 19: Reforzamiento en la aplicación SGC .....	69
Tabla N° 20: Los errores se reportan en informes.....	70
Tabla N° 21: Confianza para toma de decisiones.....	71
Tabla N° 22: Considero ser una persona eficiente y valiosa .....	72
Tabla N° 23: Posibilidades de ascensos.....	73
Tabla N° 24: Criterios de promoción de ascensos.....	74
Tabla N° 25: Promueve el desarrollo personal .....	75
Tabla N° 26: Promocionan los servicios a los clientes externos.....	76
Tabla N° 27: Los servicios que brindamos son los mejores .....	77
Tabla N° 28: Jefe brinda apoyo para buena satisfacción laboral.....	78
Tabla N° 29: Problemas del personal se tratan con confidencialidad.....	79
Tabla N° 30: Confidencialidad de los procesos .....	80
Tabla N° 31: Tengo buenas razones para estar satisfecho.....	81

## **TABLA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Tabla N° 32: Relación de la prueba de la muestra .....	83
Tabla N° 33: Relación de la prueba de la muestra .....	84
Tabla N° 34: Relación de la prueba de la muestra .....	85
Tabla N° 35: Relación de la prueba de la muestra .....	86

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### GRÁFICOS DE MOTIVACIÓN

Gráfico N° 1: Capacitación que percibe.....	52
Gráfico N° 2: Incentivos Laborales .....	53
Gráfico N° 3: Oportunidades de progresar .....	54
Gráfico N° 4: Remuneraciones que percibe .....	55
Gráfico N° 5: Distribución de espacios .....	56
Gráfico N° 6: Condiciones físicas de su área .....	57
Gráfico N° 7: Relaciones interpersonales colaborador y jefe.....	58
Gráfico N° 8: Información necesaria.....	59
Gráfico N° 9: Fomentar trabajo en equipo .....	60
Gráfico N° 10: Beneficios económicos.....	61
Gráfico N° 11: Reconocimiento social .....	62
Gráfico N° 12: Relaciones laborales con mis jefes .....	63
Gráfico N° 13: Trabajos que desempeño.....	64
Gráfico N° 14: Relaciones con demás compañeros .....	65
Gráfico N° 15: Nivel de comunicación en la empresa.....	66

### GRÁFICOS DESEMPEÑO LABORAL

Gráfico N° 16: Horario estipulado por la empresa .....	67
Gráfico N° 17: Llego con anticipación a la empresa .....	68
Gráfico N° 18: Reforzamiento en la aplicación SGC.....	69
Gráfico N° 19: Los errores se reportan en informes .....	70
Gráfico N° 20: Confianza para toma de decisiones .....	71
Gráfico N° 21: Considero ser una persona eficiente y valiosa.....	72
Gráfico N° 22: Posibilidades de ascensos .....	73
Gráfico N° 23: Criterios de promoción de ascensos .....	74
Gráfico N° 24: Promueve el desarrollo personal.....	75
Gráfico N° 25: Promocionan los servicios a los clientes externos .....	76
Gráfico N° 26: Los servicios que brindamos son los mejores.....	77
Gráfico N° 27: Jefe brinda apoyo para buena satisfacción laboral .....	78

Gráfico N° 28: Problemas del personal se tratan con confidencialidad .....	79
Gráfico N° 29: Confidencialidad de los procesos.....	80
Gráfico N° 30: Tengo buenas razones para estar satisfecho .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Pirámide de Necesidad de Maslow .....	27
Figura N° 2: Teoría de las Expectativas.....	36
Figura N° 3: Teorías del Marco Teorico .....	39

## RESUMEN

La presente investigación tiene por propósito determinar la relación existente entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Messer Gases del Perú S.A. La revisión teórica permite dilucidar conceptos importantes como motivación, que está dado por las percepciones compartidas por los miembros de la empresa respecto a las necesidades de estima, necesidades de seguridad y comunicación. La muestra estuvo conformada por 185 colaboradores a tiempo completo en el distrito del Callao. Participaron de ella todas las oficinas y direcciones. Con relación a la metodología nos encontramos frente a una Investigación Mixta, por su finalidad es de tipo descriptivo correlacional, por el diseño es no experimental. Teniendo en cuenta los resultados señalamos la presencia de una relación muy moderada entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Messer Gases del Perú. Asimismo se concluye que, el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico en el desarrollo organizacional.

Palabras Clave: Motivación, Desempeño Laboral

## **ABSTRACT**

The purpose of this research is to determine the relationship between Motivation and Job Performance of the employees of Messer Gases del Peru. The theoretical review can elucidate important concepts such as motivation, which is given by the perceptions shared by members of the company with respect to the needs of esteem, security and communication needs. The sample consisted of 185 full-time employees in the district of Callao. She participated in all the offices and addresses. With regard to the methodology we are facing a Joint Research, for his purpose is descriptive correlational by design is not experimental. Given the results we note the presence of a very moderate between Motivation and Job Performance of the employees of Messer Gases del Peru. It also concludes that human behavior is a complex and dynamic organizational development.

**Keywords:** Motivation, Job Performance