



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONE TO ONE
CONTACT SOLUTIONS S.A.C, SEDE JOCKEY PLAZA, SURCO,
2015.”**

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

AUTORA:

BUSTOS RUIZ, LILY ANGELICA

ASESOR:

DR. LEÓN ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA-PERÚ

2015 - II

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Dávila Arenaza
Presidente

Dr. Lessner Espinoza León
Secretario

Dr. Antonio Díaz Saucedo
Vocal

DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de tesis a mi padre:

Martin Bustos Pazos por todo lo que me dio en vida, por entregarme lo que él nunca tuvo sin importar nada a cambio. También dedico esta Tesis a mi madre Rossany Ruiz Santos por ser hoy la guía en todas mis actividades, por brindarme día a día la fuerza de inspiración y motivación para lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy gracias a Dios por darme la fortaleza de seguir adelante en mis estudios, por cada oportunidad que me brinda en la vida y a mis padres por formarme con valores para desarrollarme como persona.

A nuestros maestros: Porque día a día entregan su tiempo para darnos esa capacidad intelectual para desenvolvernos en nuestra vida diaria.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Lily Angelica Bustos Ruiz con DNI N° 73226572, 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, 1 de Diciembre 2015

Lily Angélica Bustos Ruiz

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ONE TO ONE CONTACT SOLUTIONS S.A.C, SEDE JOCKEY PLAZA, SURCO, 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciatura de Administración.

Lily Angélica Bustos Ruiz

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	09
1.1 Realidad problemática	09
1.2 Trabajos previos	09
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.4 Formulación del problema	15
1.5 Justificación del estudio	15
1.6 Objetivos	16
1.7 Hipótesis	16
II. MÉTODO	17
2.1 Diseño, nivel y tipo de investigación	18
2.2 Operacionalización de variables	19
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.5 Métodos de Análisis de datos	21
2.6 Aspectos Éticos	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSION	29
V. CONCLUSION	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	34
ANEXOS	36

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la motivación laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de la empresa One to One Contact Solutions S.A.C, sede Jockey Plaza, Surco, 2015, la población objeto de estudio fue de 60 colaboradores, lo cual se utilizó el mismo número de colaboradores para la muestra. La confiabilidad de dichas encuestas se calculó a través del coeficiente alfa de Crombach. Una vez recolectados los datos, dicha información fue ingresada al sistema SPSS V. 20.0 para su respectivo procedimiento de análisis e interpretación. Esta tesis pretende analizar la motivación laboral y su relación en el desempeño de los colaboradores de la empresa One to One Contact Solutions S.A.C, sede Jockey Plaza, Surco, 2015, y observar las relaciones que poseen entre sí.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, comportamiento del colaborador, sentimiento de pertenencia y remuneración laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the motivation and its relationship between working partnership performance of the company one to one Contact Solutions S.A.C, venue Jockey Plaza, Surco, 2015, it had the population to 60 business customers where it was used the same number of customers for significant sample. The reliability of such surveys was calculated through Crombach alpha coefficient. Once the data is collected, the information was entered into SPSS 20.0 V. respective procedure system for analysis and interpretation. This thesis aims to analyze motivation and labor relations in the performance of employees of the company One to One Contact Solutions S.A.C, venue Jockey Plaza, Surco, 2015, and observing the relationships that they have with each other.