



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERVICIO EN
ATENCION AL CLIENTE, SUPERMERCADOS METRO - NUEVO CHIMBOTE, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR

AUTORA(S)

**XIOMARA STEPHANIE ADRIANZEN CHAVEZ
SHAONY TIFANY JOANA FRANCO OBANDO**

ASESOR

MG. RANDALL MANOLO GUTIERREZ CHILCA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTION DE ORGANIZACIONES**

CHIMBOTE – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Mg. Randall Gutiérrez Chilca
Presidente



Mg. José Medina Bolo
Secretario



Dra. Jaela Peña Romero
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por brindarnos salud para realizar nuestros sueños.
A nuestra familia, por su incondicional apoyo en todo momento y por su fuerza para ser mejores personas cada día. A nuestros maestros por su paciencia y dedicación para el logro de la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer incondicionalmente a Dios por la salud, y por concedernos concluir uno de nuestros principales sueños. A nuestros padres por su apoyo incondicional durante nuestra etapa universitaria. A todos nuestros maestros por su paciencia y dedicación, quienes durante todos estos años nos brindaron conocimientos y enseñanzas que serán primordiales para este camino largo lleno de retos, y finalmente a la Universidad Cesar Vallejo por ser nuestra casa de estudio por toda nuestra etapa universitaria.

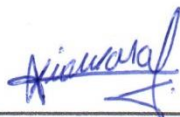
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Adrianzen Chavez Xiomara Stephanie con DNI N° 70918199 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio 2018



Adrianzen Chavez Xiomara Stephanie

Tesista

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Franco Obando Shaony Tifany Joana con DNI N° 72030206 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio 2018



Franco Obando Shaony Tifany Joana

Tesista

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presentamos ante ustedes nuestra Tesis titulada “Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en atención al cliente en Supermercados Metro – Nuevo Chimbote, 2018” con la finalidad de determinar la relación de las variables Motivación y Desempeño al igual que el análisis de las mencionadas variables en su desenvolvimiento dentro del supermercado Metro de Nuevo Chimbote, 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.

Las Autoras

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del Problema	26
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	28
II. MÉTODO	30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población, muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, Confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS	83
ANEXOS	87

RESUMEN

La presente tesis tuvo por finalidad principal determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral, así como analizar las variables antes mencionadas en su desenvolvimiento dentro de los trabajadores de supermercados Metro. Este estudio fue de diseño no experimental – transversal – correlacional; donde se trabajó con una muestra de 53 trabajadores, quienes en sus tiempos libres nos brindaron sus opiniones acerca de las variables de estudio respondiendo a una encuesta preestablecida. Los resultados en base al objetivo principal determinaron una relación positiva entre las variables de investigación, siendo respaldada por una significancia asintótica del 0.003 calculado a partir de la prueba Chi – Cuadrado. Por otro lado los resultados arrojaron una calificación de alto nivel para la variable motivación destacando un 55 %, y una calificación muy alta de la variable desempeño laboral con 51%. Finalmente se presentan conclusiones guiadas de los objetivos planteados, al igual se deja recomendaciones para la mejora de la organización en aras de preservar las condiciones de sus colaboradores.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño, Relación.

ABSTRACT

The main purpose of this thesis was to determine the relationship between motivation and work performance, as well as to analyze the aforementioned variables in their development within the Metro supermarket workers. This study was of non-experimental - transversal - correlational design; where we worked with a sample of 53 workers, who in their free time gave us their opinions about the study variables responding to a pre-established survey. The results based on the main objective determined a positive relationship between the research variables, being supported by an asymptotic significance of 0.003 calculated from the Chi - Square test. On the other hand, the results showed a high level qualification for the motivation variable, standing out 55%, and a very high qualification of the labor performance variable with 51%. Finally, guided conclusions of the proposed objectives are presented, as well as recommendations for the improvement of the organization in order to preserve the conditions of its employees.

Key words: Motivation, Performance, Relationship.