



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA AGENCIA MIBANCO, CAJAMARCA
2018.”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración

Autor:

Bach. Katherin Gissel Urteaga Cachay

Asesor:

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Justificación	13
1.4. Limitaciones	14
1.5. Objetivos	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivo Específicos	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
Internacionales:	15
Nacional:.....	16
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Motivación:	19
2.2.1.1. Concepto Motivación:	19
2.2.1.2. Factores motivación:	20
2.2.1.3. Procesos de Motivación:	22
2.2.1.4. Teorías de la Motivación:	23
2.2.1.4.1. Teoría de los dos factores de Herzberg	23

2.2.1.4.2. Teoría de las tres necesidades:.....	23
2.2.1.4.3 Teoría de la Definición de Objetivos:.....	24
2.2.4.1.4. Teoría del Refuerzo	24
2.2.2. Desempeño laboral	25
2.2.2.1. Conceptos de desempeño laboral.....	25
2.2.2.2. Conceptos de Evaluación del desempeño	25
2.2.2.3. Criterios de Desempeño:.....	26
2.2.2.4. Propósitos de la Evaluación de Desempeño.....	29
2.2.2.5. Importancia de la evaluación.....	29
2.2.2.6. Objetivos de la evaluación del desempeño:	30
2.2.2.7. Personas que evalúan el desempeño	31
2.2.2.7.1. Auto evaluación del desempeño:.....	31
2.2.2.7.2. El gerente.....	31
2.2.2.7.3. El equipo de trabajo	31
2.2.2.7.4. Evaluación por los Clientes.....	32
2.2.2.7.5. Evaluación del 360°	32
2.2.2.7.6. Evaluación hacia arriba.....	32
2.2.2.7.7. El órgano de recursos humanos.....	32
2.2.2.8. Métodos de Evaluación de Desempeño.....	33
2.2.2.8.1. Método escala de calificación	33
2.2.2.8.2. Método de ensayo	34
2.2.2.8.3. Incidentes críticos	34
2.2.2.8.4. Método 360 grados	34
2.2.2.8.5. Método de Elección forzada	34
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	35
3.1. Hipótesis:	35
3.1.1. Hipótesis General:	35
3.1.2. Hipótesis Específica:	35
3.2. Operacionalización de variables:	35
CAPÍTULO 4. METODOLOGÍA.....	37

4.1. Diseño de investigación:	37
4.2. Unidad de estudio:	37
4.3. Población:	37
4.4. Muestra (muestreo o selección):	37
4.5. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos:	38
4.6. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos:	39
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	46
CONCLUSIONES:	49
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Motivación en el desempeño laboral de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.....	40
Tabla 2: Motivación en el desempeño laboral en la dimensión rasgos de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.	41
Tabla 3: Motivación en el desempeño laboral en la dimensión comportamiento de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.	42
Tabla 4: Motivación en el desempeño laboral en la dimensión competencias de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.	43
Tabla 5: Motivación en el desempeño laboral en la dimensión logro de metas de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.	44
Tabla 6: Motivación en el desempeño laboral en la dimensión potencial de mejoramiento de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de la agencia Mibanco, Cajamarca 2018. Dentro las dimensiones que se consideraron para la variable de motivación fueron: los factores intrínsecos y extrínsecos de acuerdo con los autores Bruce y Pepitone; y referente a la variable desempeño laboral se tomó como base las dimensiones (criterios) desarrollados por los autores Wayne y Noe los cuales son: rasgos, comportamientos, competencias, logro de metas y potencial de mejoramiento.

El tipo de investigación que se realizó fue no experimental, explicativo con diseño transversal. La población estuvo conformada por los 31 colaboradores que laboran en la agencia Mibanco que se encuentra ubicado en la Avenida Atahualpa N° 445, Cajamarca. Se utilizó la técnica de encuestas para recoger las percepciones de los colaboradores acerca de su motivación y su desempeño laboral, cuyo cuestionario estuvo conformado por un total de 53 preguntas con una amplitud de escala de 5 categorías (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca).

Para el procesamiento de datos se utilizó un análisis descriptivo a través del programa estadístico IBM SPSS y análisis inferencial para comprobar la hipótesis donde se utilizó la prueba estadística no paramétrica para variables ordinales de Somers.

Los resultados obtenidos evidenciaron que la motivación influyó en el desempeño laboral de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018; así como también se concluyó que la motivación influyó en todas las dimensiones (rasgos, comportamientos, competencias, logro de metas y potencial de mejoramiento) del desempeño laboral de la Agencia Mibanco, Cajamarca 2018.

Palabras clave: Motivación, desempeño laboral y entidad financiera.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of motivation on the job performance of Mibanco agency, Cajamarca 2018. Within the dimensions considered for the variable of motivation were the intrinsic and extrinsic factors according to the authors Bruce and Pepitone; and referring to job performance was based on the dimensions (criteria) developed by the authors Wayne and Robert which are: traits, behaviors, competencies, achievement of goals and potential for improvement.

The type of research that was carried out was non-experimental, explanatory with transversal design. The population was made up of the 31 collaborators who work in the Mibanco agency located in Atahualpa Avenue No. 445, Cajamarca 2018. The survey technique was used to collect the perceptions of the employees about their motivation and their job performance, whose questionnaire contained a total of 53 questions in total with a scale of 5 categories (always, almost always, sometimes, very rarely and never).

For data processing, a descriptive analysis was used through the IBM SPSS statistical program and inferential analysis to verify the hypothesis where the nonparametric statistical test was used for Somers d ordinal variables.

The results obtained showed that there is influence of the motivation in the labor performance of the Mibanco Agency, Cajamarca 2018; as well as it was concluded that the motivation influences the labor performance in its all dimensions (traits, behaviors, competencies, achievement of goals and potential for improvement) of the Mibanco Agency, Cajamarca 2018.

Keywords: Motivation, job performance and financial entity.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional*. México: Granica.
- Arias, F. & Heredia, V. (2006). *Administración humanos para el alto desempeño*, Sexta Edición (6ª ed.). México: Trillas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Tercera edición. Colombia: Pearson.
- Bonache. J. & Cacbrera, A. (2006). *Dirección de Personas: Evidencias y perspectivas para el siglo xxi*. Segunda Edición. Madrid: Pearson Educación.
- Bruce, A. & Pepitone, J. S. (2002). *Tenga a su equipo motivado*. Madrid, España: McGrawHill.
- Calvo, V. & Loayza, Y. (2015). *Influencia de los factores motivacionales en el desempeño del talento humano del banco de Crédito del Perú BCP- Cusco caso: oficina principal- área de procesos y plataforma- 2013-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional De San Antonio Abad del Cusco, Perú.
- Carmona, F. (2004). *Gestión de Recurso Humano en la Empresa*. Bogotá: Tecno Press.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Novena Edición. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. Mexico: McGraw-Hill.
- Chirito, E & Raymundo, S. (2015). *La Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral Del -Banco Interbank, Tiendas en Huacho, Periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho- Perú.
- Class & Asociados S.A. (2013). *Sistema Financiero Peruano*. Informe Sectorial. Lima
- Comercio. (2014). *Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal*. [En línea]. Recuperado de: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-su-personal-noticia-1721616>

- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Diez, E., García., Martín, F. & Periañez, R. (2004). *Administración y dirección*. Colombia: Printed.
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Montemorelos. México.
- Galindo, C. J. (2006). *Manual para la creación de empresas: guía de planes de negocios*. Bogotá: ECOE.
- Gestión (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. [En línea]. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- González, A. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barranquilla, Colombia: UNINORTE.
- Grozo, H.D.F. (2016). *Motivación laboral y su Incidencia en el desempeño de los Colaboradores del área de servicios Compartidos en la empresa CREDISCOTIA FINANCIERA S.A. - Filial Cajamarca - 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Hageman, G. (2003). *Motivación*. México: Limusa.
- Harvard Business Essentials. (2005). *Las herramientas del directivo*. Barcelona: Deusto
- Hellriegel, D & Slocum, J. (2005). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. Mexico: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M.P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. México. Mc.Graw- Hill.
- Likert, R. (1932). *Escala de Likert*. Recuperado de: <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-utilizar-la-escala-de-likert-en-el-analisis-estadistico-2354.html>.
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil. Ecuador.

- Osorio, K., Aramango, A. & Acosta, E. (2016). *La motivación como un factor clave del éxito en las Organizaciones modernas*. Recuperado de: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/6641>
- Pérez, A. (2013). *Superación Profesional Permanente*. Recuperado en <https://es.scribd.com/doc/175765783/SUPERACION-PROFESIONAL-PERMANENTE>.
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada en la investigación*. Peru: Editora Macro EIRL.
- Robbins, S. & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. Décima tercera edición. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Décima Edición. México: Pearson Educación
- Robbins, S. & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional*. Décima séptima (17ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & DeCenzo, D. (2013). *Fundamentos de la Administración*. Octava Edición. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. México; Pearson Educación.
- Salazar, A. (2010). *La gestión del desempeño tiene un enorme impacto en la empresa*. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/entrevistas/la-gestion-del-desempeno-tiene-un-enorme-impacto-en-la-empresa/>
- Schermerhorn J. R. (2006). *Administración*. México: Limusa-Wiley.
- Solano, L. (2017). *Factores de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación sede amarilis, Huánuco-2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Huánuco- Perú.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.

- Valera, R. (2006). *Administración de la Compensación Sueldos, Salarios y Prestaciones*. México: Pearson Educación.
- Wayne, R. & Noe, R (2005). *Administración de Recursos Humanos*. Novena Edición. Mexico: Pearson (Prentice- Hall)
- Werther, W. & Davis, L. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.