



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ASESORÍA Y GESTIÓN EN ADUANAS S.A, LOS OLIVOS, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Br.Yuly Carolina Quispe Rocca

Asesor:

Mg. Giovanna Gissell Mendiolaza Castillo

Lima – Perú

2018

Índice de contenido

AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema.....	3
1.3. Justificación	4
1.4. Limitaciones	4
1.5. Objetivos.....	5
<i>1.5.1 Objetivo General</i>	<i>5</i>
<i>1.5.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>5</i>
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas	13

2.2.1	<i>Definición de motivación</i>	13
2.2.3	<i>Importancia de la motivación</i>	14
2.2.4	<i>Primeras teorías de la motivación</i>	15
2.2.5	<i>Motivación en el trabajo</i>	18
2.2.6	<i>Motivos internos y externos</i>	19
2.2.7	<i>Procesos de motivación</i>	20
2.2.8	<i>Teorías contemporáneas de la motivación</i>	21
2.2.9	<i>Motivar mediante el diseño de trabajo</i>	26
2.2.10	<i>Rediseño de puesto de trabajo</i>	28
2.2.11	<i>Involucramiento de los colaboradores</i>	29
2.2.12	<i>Programas de involucramiento con las teorías de motivación</i>	30
2.2.13	<i>Recompensas para motivar a los colaboradores</i>	31
2.2.14	<i>Recompensas intrínsecas-programa de reconocimiento</i>	34
2.2.15	<i>Recompensa eficaz según Herzberg</i>	35
2.2.16	<i>Motivación mediante diseños de trabajos alternativos</i>	36
2.2.17	<i>Motivación y cultura</i>	38
DESEMPEÑO LABORAL		39
2.3.	<i>Definición</i>	39
2.3.1	<i>Importancia del desempeño laboral</i>	40
2.3.2	<i>Objetivos de evaluación de desempeño</i>	41
2.3.3	<i>Elementos del sistema de evaluación de desempeño</i>	41

2.3.4 Encargados de la evaluación de desempeño	42
2.3.5 Beneficios de la evaluación del desempeño	44
2.3.6 Métodos de evaluación del desempeño	45
2.3.7 Métodos para mejorar las evaluaciones de desempeño	46
2.3.8 Parámetros de desempeño: Benchmarking	47
2.3.9 Desafíos de la evaluación de desempeño	49
2.3.10 Eliminación de obstáculos en el desempeño	50
2.3.11 Comisión de la evaluación de desempeño	51
2.3.12 Métodos modernos de la evaluación de desempeño.....	52
2.3.13 Implicaciones del proceso de autoevaluación.....	54
2.4. Definición de términos	56
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	58
3.1. Formulación de la hipótesis	58
3.2. Hipótesis específicas.....	58
3.3. Operacionalización	59
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS	61
4.1. Tipo de diseño de investigación.	61
4.2. Material de estudio.	61
4.2.1 Unidad de estudio.....	61
4.2.2 Población.....	62
4.2.3 Muestra.....	62

4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	62
4.3.1 Para recolectar datos.....	62
4.3.2 Para analizar información.....	63
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	64
5.1 Análisis confiabilidad.....	64
5.2. Análisis descriptivo	66
5.3 Análisis inferencial.....	73
DISCUSIÓN.....	77
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable independiente	59
Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable dependiente	60
Tabla 3 Rangos de Alfa de Cronbach	64
Tabla 4 Procesamiento de datos	65
Tabla 5 Alfa de Cronbach	65
Tabla 6 Variable Motivación laboral	66
Tabla 7 Variable Desempeño laboral	67
Tabla 8 Dimensión de logro	68
Tabla 9 Dimensión de poder	69
Tabla 10 Dimensión de afiliación	70
Tabla 11 Dimensión de eficiencia laboral	71
Tabla 12 Dimensión de eficacia laboral	72
Tabla 13 Relación entre la motivación laboral y el desempeño	73
Tabla 14 Relación entre la necesidad de logro y el desempeño	74
Tabla 15 Relación entre la necesidad de poder y el desempeño	75
Tabla 16 Relación entre la necesidad de afiliación y desempeño	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1 Principales determinantes del desempeño de trabajo (Fuente: Amaru (2008) Administración para Emprendedores 163p.).....	20
FIGURA 2 Modelo de características de puesto de trabajo (Fuente: Robbins & Judge (2013) Comportamiento Organizacional 241 p.)	27
FIGURA 3 Directrices para enriquecer un puesto (Fuente: Robbins & Judge (2009) Comportamiento Organizacional 244 p.).....	29
FIGURA 4 Elementos claves en los sistemas de evaluación de desempeño (Fuente: Werther & Davis (2008) Administración de Recursos Humanos 304 p.).....	42
FIGURA 5 Variable motivación laboral (Fuente: Software Spss22).....	66
FIGURA 6 Variable desempeño laboral (Fuente: Software Spss22).....	67
FIGURA 7 Dimensión de logro (Fuente: Software Spss22).....	68
FIGURA 8 Dimensión de poder (Fuente: Software Spss22)	69
FIGURA 9 Dimensión de afiliación (Fuente: Software Spss22)	70
FIGURA 10 Dimensión eficiencia laboral (Fuente:Software Spss22)	71
FIGURA 11 Dimensión eficacia laboral (Fuente: Software Spss22)	72

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño en los colaboradores de la empresa Asesoría y Gestión en Aduanas SA. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional y nacional, así como también bases teóricas relacionadas a la motivación laboral y el desempeño laboral.

Esta investigación es un estudio no experimental, transversal de tipo correlacional, se desarrolló un cuestionario de dieciocho ítems como instrumento de medición con el propósito de recoger información desde el contexto y la percepción de los propios colaboradores.

La muestra estuvo conformada por 30 colaboradores que han constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados que fueron dos cuestionarios cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados mediante el análisis de confiabilidad (Alpha de Cronbach).

La confiabilidad del instrumento fue de 77.8% lo que me indica que mi instrumento es confiable. Asimismo, los resultados obtenidos evidencian que existe una relación significativa ya que el $\text{sig.} = 0.041 < 0.05$ entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Asesoría y Gestión en Aduanas S.A, Los Olivos, 2017.

Finalmente, en función de los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar la motivación laboral ya que es un factor primordial para obtener un nivel de desempeño adecuado de nuestros colaboradores, generando así un mayor beneficio para la empresa y fidelidad de nuestros clientes.

Palabras Clave: Motivación laboral, Desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present investigation is carried out with the purpose of determine if there is a relationship between job motivation and performance in the company Asesoría y Gestión en Aduanas SA. In the theoretical context are presented some international and national antecedents, as well as some theoretical base related to job motivation and performance.

This investigation is a non-experimental study, transversal, correlational, it was developed a questionnaire of eighteen items as measurement instrument in order to get information about the context and the collaborators' perception.

The simple consisted of forty workers who have formed the unit of analysis and the instruments used were two questionnaires who validity and reliability were duly demonstrated since presented coefficients with acceptable and high values of Cronbach Alpha.

The reliability of the instrument was 77.8% which indicates to me that my instrument is reliable. Also, the results demonstrate that there is a significant relationship because that $\text{sig} = 0.041 < 0.05$ between job motivación and performance of employees of the company Asesoría y Gestión en Aduanas S.A, Los Olivos, 2017.

Finally, in function to the results presented, recommendations were made to improve work motivation since it is a primordial factor to obtain an adequate level of performance of our collaborators, thus generating a greater benefit for the company and fidelity of our customers.

KeyWords:JobMotivationandPerformance

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaru, C. (2008). *Administración para Emprendedores. "Fundamentos para la Creación y Gestión de nuevos negocios"*. (1.ª ed.). México: Pearson.
- Bohlander, G & Snell, S. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (12.ª ed.). México: Cengage learning.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. (1.ª ed.). Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. Griffin, R. & Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Griffin, R. (2010). *Comportamiento Organizacional*. (12.ª ed.). México: Cengage learning.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. (6.ª ed) . México: McGraw-Hill.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. (12.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15.ª ed.). México: Pearson.

- Werther, W. & Keith, D. (2008). *Administración de Recursos Humanos "El capital Humano de las Empresas"*. (6.ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana
- Whetten, D. & Cameron, K. (2005). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. (6.ª ed.).México: Pearson.
- López, S. (2014). *Motivación organizacional* [En línea] Recuperado el 15 octubre de 2016.
De: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-organizacional/>
- Soria, A. (2013, 22 de febrero). *Claves para un buen desempeño laboral*. En blog: Arturo Soria. Recuperado el 06 de abril de 2017, desde <http://www.axpe-blogs.com/rendimiento-laboral/claves-para-un-buen-desempeno-laboral/>
- González, M (2014). *Estrés y desempeño laboral, Guatemala, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Mendoza, B (2014). *Desarrollo organizacional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Carsa, Trujillo, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Romero, P. (2014). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los asesores de negocios en la Caja Trujillo Agencia España, Trujillo, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Del Pilar Peña, P. (2014). *Motivación del personal y la productividad de la microempresa La Cabaña, Lima, 2014*. (Tesis de licenciatura).Universidad Tecnológica del Cono Sur, Lima.

- Chávez, W. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agro-molinos Industriales Anderson EIRL, Trujillo, 2016.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Sánchez, R. (2016). *Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote, 2016.* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote.
- López, G & Romero, E. (2015). *Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño de la Caja Municipal de Sullana, Trujillo, 2015.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Manchuca, H. (2016) . *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga, Cajamarca, 2016.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Pérez, E. (2017). *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en un 80%.* Gestión, Lima desde <https://gestión.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- Zumaeta, J. (2018). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral.* Gestión, Lima desde <https://gestión.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Altamirano, R. (2015). *Incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores de Sociel Norte SAC, Trujillo, 2015.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Meza, G. (2016). *Programa motivacional para la satisfacción de los colaboradores en la empresa Inversiones Mam SAC, Lima, 2016.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú, Lima.

Talero, M. (2013, 01 de octubre). *La influencia de la motivacion laboral.* En blog:Gbs Recursos Humanos. Recuperado el 10 de mayo de 2017, desde: <https://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/la-influencia-de-la-motivacion-laboral/>

Biasi , N. (2017, 09 de noviembre). *Modelos de evaluación de desempeño laboral.* En blog:Starmeup. Recuperado el 10 de mayo de 2017, desde: <https://www.starmeup.com/blog/es/materiales/modelo-evaluacion-desempeno-laboral/>

Casella, M. (2017, 18 de abril). *Claves para mejorar la productividad de tus empleados.* En blog:Captio. Recuperado el 11 de mayo de 2017, desde: <https://www.captio.net/blog/las-claves-para-mejorar-la-productividad-laboral>

Sánchez, P. (2017, 10 de enero). *Motivación intrínseca y extrínseca: La base del comportamiento humano.* En blog:Cognifit. Recuperado el 11 de mayo de 2017, desde: <https://blog.cognifit.com/es/motivacion-intrinseca-extrinseca/>