



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES QUE CAUSAN LA MOTIVACIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS, CASO SEDE
CENTRAL DE UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA- 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Noelia Giovanna Jara Matos

Bach. Judith Jhanett Ruiz Casas

Asesor:

Mg. Lic. Sabik Soriano Navarrete

Lima - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Lic Sabik Soriano Navarrete, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Jara Matos, Noelia Giovanna
- Ruiz Casas, Judith Jhanett

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: *Factores que causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017* para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Lic Sabik Soriano Navarrete
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Jara Matos, Noelia Giovanna y Ruiz Casas, Judith Jhanett* para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Factores que causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017*

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Mg. Fredy Edgar Veliz Arauca

Jurado
Presidente

Mg. Raquel Tello Cabello

Jurado

Mg. Juan H. Inamine Takayama

Jurado

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por guiarme y darme la fortaleza de seguir adelante.

A mi familia por apoyarme en todo momento y disfrutar cada logro como si fuese suyo.

A mi padre, sé que desde el cielo me cuida y me ayuda a seguir cumpliendo mis metas.

Y a mí querido hijo Estefano, por ser ese motivo tan hermoso, que me hace seguir adelante y no darme por vencida.

Jhanett

Agradezco a Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis queridos hijos, quienes son mi motor y mi mayor inspiración para seguir adelante.

A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que con su amor y respaldo, me ayudo alcanzar mis objetivos.

Noelia

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Privada del Norte, por brindarnos durante estos años de estudio los conocimientos necesarios que nos servirán para nuestra vida profesional, laboral y familiar.
- A nuestros profesores por ser esa guía necesaria en nuestra formación universitaria.
- Expresamos nuestro mayor agradecimiento y gratitud a nuestra profesora Sabik Soriano Navarrete, por su constante dedicación en asesorarnos durante todo el proceso de investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación.....	14
1.4. Limitaciones	15
1.5. Objetivos	15
1.6. Marco teórico	16
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	31
2.1. Operacionalización de la variable.....	31
2.2. Tipo de investigación.....	31
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.	34
2.5. Procedimiento	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
4.1 Discusión.....	50
4.2 Conclusiones.....	52
4.3 Recomendaciones	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Beneficios adicionales por parte de la organización.....	35
Tabla 2. La organización cree que está a cargo de un líder.....	36
Tabla 3. El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva.....	37
Tabla 4. Suele llegar temprano a su centro de labores.....	38
Tabla 5. Recibe incentivo o pago adicional.....	39
Tabla 6. Entusiasmo en la participación de actividades.....	40
Tabla 7. La buena relación con sus compañeros de trabajo.....	41
Tabla 8. El sueldo percibido alcanza cubrir necesidades básicas.....	42
Tabla 9. El trabajo realizado en la organización es agradable.....	43
Tabla 10. Importancia de la motivación en el desempeño.....	44
Tabla 11. La organización mantiene motivado a los colaboradores.....	45
Tabla 12. Comunicación respetuosa entre compañeros.....	46
Tabla 13. Factor de logro en la motivación.....	47
Tabla 14. Factor de poder en la motivación.....	48
Tabla 15. Factor de afiliación en la motivación.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de ERG de la motivación	22
Figura 2. Beneficios adicionales por parte de la organización.....	35
Figura 3. La organización cree que está a cargo de un líder.....	36
Figura 4. El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva	37
Figura 5. Suele llegar temprano a su centro de labores	38
Figura 6. Recibe incentivo o pago adicional	39
Figura 7. Entusiasmo en la participación de actividades	40
Figura 8. La buena relación con sus compañeros de trabajo	41
Figura 9. El sueldo percibido alcanza cubrir necesidades básicas.....	42
Figura 10. El trabajo realizado en la organización es agradable	43
Figura 11. Importancia de la motivación en el desempeño	44
Figura 12. La organización mantiene motiva a los colaboradores.....	45
Figura 13. Comunicación respetuosa entre compañeros	46
Figura 14. Factor de logro en la motivación	47
Figura 15. Factor de poder en la motivación.....	48
Figura 16. Factor de afiliación en la motivación.....	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de describir los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos de la Sede Central de la organización educativa. Para poder conocer estos factores fue necesario ahondar en el problema y analizarlo, así también observar el estado de la organización. La variable de estudio de la presente investigación son factores de la motivación; y ellos son el factor logro, el factor poder y el factor afiliación. Asimismo, la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental – corte transversal y nivel descriptivo. Además, la población de estudio son 245 colaboradores administrativos de la sede principal de la organización educativa; con ello se obtuvo una muestra de análisis de 150 colaboradores. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario; este conformado por 12 preguntas en escala Likert. Se concluyó que los indicadores de factores motivacionales son el sueldo, las recompensas, la capacitación, los reconocimientos y los beneficios sociales, ante la falta de ellos hacen que los colaboradores se sientan desmotivados dentro de la organización. Finalmente, entre las recomendaciones se buscará generar un programa de reconocimientos e incentivos económicos, para todas las áreas de la organización; y ello tendrá como base el desempeño y cumplimiento de metas del colaborador.

Palabras claves: motivación, logro, poder, afiliación

ABSTRACT

The present research work was carried out with the purpose of describing the factors that cause motivation in the administrative collaborators of the Headquarters of the educational organization. In order to know these factors it was necessary to delve into the problem and analyze it, as well as observe the state of the organization. The study variable of the present investigation are factors of motivation; and they are the achievement factor, the power factor and the affiliation factor. Likewise, the research is of a quantitative approach, basic type, non-experimental design - cross section and descriptive level. In addition, the study population is 245 administrative collaborators of the main headquarters of the educational organization; With this, an analysis sample of 150 collaborators was obtained. The survey technique and the questionnaire instrument were used; This consists of 12 questions on a Likert scale. It was concluded that the motivational factors indicators are the salary, the rewards, the training, the recognitions and the social benefits, in the absence of them they make the employees feel unmotivated within the organization. Finally, the recommendations will seek to generate a program of recognition and economic incentives for all areas of the organization; and this will be based on the performance and fulfillment of the collaborator's goals.

Keywords: motivation, achievement, power, affiliation

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación está orientada a determinar los factores que causan la motivación del personal administrativo que labora en la sede central de una organización educativa.

1.1. Realidad problemática

Hoy en día las organizaciones empresariales que desarrollan intangibles, como el talento humano, influyen en la competitividad tanto de la empresa como del personal. Además, se sabe que, si las empresas motivan adecuadamente a sus colaboradores causarán un impacto en el rendimiento de estos. En este sentido, es importante precisar que la motivación está presente en todos los aspectos de la vida, tanto en el familiar como en el laboral. Es así como el reconocimiento, el crecimiento profesional, las capacitaciones, etc., son quizás la forma más recomendable de motivar al trabajador.

Según Maestre y Palermo (2014) la motivación "es aquella fuerza que impulsa a las personas a actuar en forma determinada, su impulso está orientado hacia metas y objetivos" (p. 187). Sin embargo, en la realidad la teoría no se aplica, ya que de manera permanente se tienen informes periodísticos sobre inadecuadas condiciones laborales, las cuales colisionan con las leyes laborales.

En este sentido, el reconocimiento laboral no siempre es monetario, existen factores que motivan al personal, como un buen ambiente de trabajo que, además, permita expresarse libremente, dar sugerencias y adquirir cierta autonomía. Es así como puede deducirse que existen factores intrínsecos que influyen de gran manera en la motivación y el bienestar del colaborador, por lo que es importante que las empresas creen políticas donde se priorice la motivación a los colaboradores.

Al respecto Chico (2011) Directora General de Trabajando.com México, señaló que la pérdida de motivación afecta mucho la vida personal, pero sobretodo y con más fuerza, la profesional, ya que es en el trabajo en donde más horas se pasan. Por ello, es de vital importancia que las personas se sientan motivadas en su lugar y ambiente de trabajo (pp. 3-4)

Cabe destacar que una organización debe saber hacia dónde se dirige, el rumbo que tomará, y para que esto suceda es importante que sus colaboradores estén al tanto de los objetivos que se esperan lograr, así como lo que se espera de ellos y tener claras sus funciones dentro de la organización. De esta manera, los colaboradores se sentirán parte de ella y percibirán que su dedicación dentro de la empresa es valorada, lo que generará motivación en el trabajador.

Al respecto se puede señalar que la comunicación es base para que todo proceso en la empresa marche bien, tanto presente como futuro, más aún en una organización que pretenda saber si, realmente, los colaboradores se sienten a gusto con las actividades de su puesto de trabajo. De manera que, la comunicación debe ser bidireccional, los gerentes deben saber comunicarse con los colaboradores, transmitirles confianza y a la vez generar retroalimentación entre ambas partes. En las empresas las decisiones que se tomen deben de ir de la mano con los objetivos de la organización.

Por otro lado, la constante competitividad y el aumento de trabajo y funciones, hacen que el colaborador sea considerado por muchas empresas como el capital más valioso, lo que motiva al personal a cumplir con las asignaciones en el tiempo acordado. De allí la relevancia de que las empresas trabajen de la mano con el departamento de recursos humanos y realicen, cada cierto tiempo, talleres motivacionales para mantener la tranquilidad emocional de los colaboradores. Además, hay que considerar que la carga laboral, a la larga, podría ocasionar diversos trastornos, como ansiedad, insomnio, mal humor, falta de apetito, cansancio emocional, etc. perjudicando no solo al colaborador sino el normal desenvolvimiento de la empresa.

Según Mankins (2017) indicó para el portal América Economía, que los empleados inspirados son 125% más productivos que los empleados meramente satisfechos. En otras palabras, una empresa tendría que contratar a 2,25 empleados satisfechos para producir lo mismo que un empleado inspirado. La inspiración es básicamente, el resultado de cómo los empleados se sienten acerca de los miembros y líderes de su equipo. Si una empresa quiere aumentar el número de empleados inspirados, debe centrarse en fortalecer las capacidades de liderazgo inspirador de sus gerentes y trabajar para mejorar la forma en que trabajan los equipos. Estos hechos hacen una diferencia mucho mayor que el ambiente físico donde trabajan los empleados (p.7).

Sin embargo, son muchas empresas que, conforme van creciendo y se van desarrollando, dejan de lado la gestión y se interesan por generar más ganancia, perjudicando muchas veces a los colaboradores, pues sus beneficios y estabilidad laboral se ven afectados, lo que conlleva a la fuga de talentos. Todo ello se ve influenciado, además, por las empresas que pasan de ser formales a informales, sobretodo en cuanto a la contratación de personal.

Entonces, sabiendo que la motivación laboral despierta el interés en el colaborador para el cumplimiento de las funciones dentro de la organización, es importante recalcar que un colaborador motivado estimula gran parte de su creatividad, lo que interviene de manera positiva en la empresa. Asimismo, cuando un trabajador se siente motivado durante, antes y después de realizar sus asignaciones laborales, transmite tranquilidad y confianza, porque

se siente cómodo, con ganas de trabajar, optimista y sobre todo demuestra que le gusta lo que hace. De allí surge la necesidad de determinar cuáles son esos factores que causan la motivación del personal que labora en la empresa y que será motivo de nuestra investigación.

Para investigar los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos, se analizó una organización educativa a nivel nacional, que se conformó bajo la visión de crear, hace 38 años, una academia con preparación para postularse a la Universidad Nacional de Ingeniería. Actualmente cuenta con 25 colegios y 9 academias, expandidos en varios distritos de Lima y hacia las provincias, aportando más puestos de trabajo y estabilidad laboral, que muy pocas empresas hoy por hoy otorgan, como el ingreso a planilla, seguro privado, beneficios económicos, entre otros.

Esta organización educativa, cuenta con una sede principal de infraestructura moderna y posee todas las comodidades necesarias para que el colaborador realice las actividades diarias en la empresa confortablemente. Finalmente, con esta investigación se pretende, además, dar a conocer que la organización objeto de estudio potencia la motivación de sus colaboradores y se preocupa por el entorno del personal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué factores causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa-2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿El factor de logro causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa-2017?

¿El factor de poder causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa-2017?

¿El factor de afiliación causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa-2017?

1.3. Justificación

La justificación de la presente investigación radica en la importancia de la motivación laboral en los colaboradores, de modo que se espera que los hallazgos sean fuente de información e instrumento de orientación para organismos públicos y privados. Sabiendo que una organización eficiente considera al factor humano como clave para el éxito.

Así mismo se determinarán los factores que causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos, además, se espera conocer como esto repercute en la empresa estudiada y el comportamiento del colaborador cuando está motivado, como ello favorece su entorno laboral y que beneficios a corto plazo podría acarrear a la organización. En este sentido, sabiendo que la motivación en la actividad laboral es la principal fuente de rendimiento en las organizaciones empresariales, se espera percibir en la organización objeto de estudio que cuando los colaboradores están motivados mejora su desempeño laboral y calidad de vida.

Se pretende con el presente estudio determinar el objetivo general y los específicos mediante las encuestas, esperando que el personal de la empresa se sienta comprometido con la organización y motivado en su entorno laboral, para ejercer sus actividades de la mejor forma posible.

Sabemos que los modelos de gestión de recursos humanos consideran que el capital humano es decisivo para que las empresas obtengan la fidelidad de sus colaboradores, sin embargo, los estudios a profundidad son limitados y muchas veces no se encuentran investigaciones a detalle sobre estos componentes, es por ello que surge el interés de profundizar en el tema, el cual, además, es componente del perfil del administrador.

El instrumento que se utilizará será de gran importancia ya que con ello se podrá recabar la información necesaria, para poder analizar cuantitativamente y posterior a ello plasmarlo en tablas estadísticas y gráficos de barras, todo ello con el objetivo que la investigación sea confiable.

Con los resultados del estudio se podrán analizar los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos en la Sede Central.

1.4. Limitaciones

Las principales limitaciones radican en que la organización no cuenta con las herramientas para que se realicen investigaciones que muestren la real naturaleza del problema, a parte, si uno de los investigadores es parte de la organización puede generar una investigación "apasionada" afectando la debida neutralidad, por lo que ha sido un reto mantener la objetividad y recopilar de forma cuidadosa la información para el análisis respectivo. Actualmente no se cuenta con indicadores sobre motivación, por lo cual se realizará encuestas a los administrativos de la Sede Central de la organización.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Describir los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

1.5.2. Objetivos Específicos

Describir el factor logro en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Describir el factor poder en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Describir el factor afiliación en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

1.6. Marco teórico

1.6.1 Antecedentes

Internacionales

(Cuadro y Bustamante, 2017), en la ciudad de Cartagena, en una tesis para optar el título profesional de Administrador de empresas, sustento *Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS en la ciudad de Cartagena de indias*, el objetivo fue identificar los factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur S.A.S. La metodología de la investigación tuvo un diseño no experimental. La población estuvo constituida por de 31 colaboradores y la muestra fue censal. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que el 32.9% de los colaboradores encuestados, manifestaron que el salario es un aspecto importante y prioritario dentro de su motivación, por lo que podríamos concluir que la motivación monetaria se refleja más como un estímulo para cumplir con ciertas metas y objetivos, esto conlleva que al recibir un salario debe de cumplir con lo indicado por la empresa según sus políticas, el colaborador al recibir un salario o un incentivo monetarios como bonificaciones se siente motivado para satisfacer sus necesidades y sus objetivos personales. Además, se encontró que un 53.1% les interesa que su jefe inmediato se preocupe no solo por las actividades laborales que realizan, el colaborador busca por intermedio de su jefe el reconocimiento para sentirse motivados.

(Hernández, 2017) en la ciudad de Bogotá en una tesis para optar el título profesional de Magister en Gestión Social Empresarial, sustento *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados Fac – muestra as. Comando, Bogotá, Colombia*. Su principal objetivo fue identificar los factores asociados a la motivación laboral por medio de tres dimensiones motivacionales de los profesionales de la Escuela de Posgrados de la FAC, muestra asignatura Comando. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo, de tipo interpretativo. La población estuvo constituida por 29 profesionales participantes, de la asignatura Comando de la Escuela de Postgrado de las FAC y la muestra fue censal. La técnica que se empleó para recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se concluyó que los factores asociados a la motivación laboral en las tres dimensiones que son, condiciones motivacionales internas se presentó en un porcentaje de 59% que es el de reconocimiento, es decir la motivación interna de los profesionales se manifiesta a través de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de los demás atención, aceptación o admiración, sobre todo por lo que el profesional es, hace, sabe o es capaz de hacer.

(Montenegro, 2016) en la ciudad de Rosario, en una tesis para optar el título profesional de Magister en Dirección, sustento *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Su principal objetivo fue Identificar los factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia. La metodología de la investigación tuvo un diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional. La población estuvo constituida por 190 colaboradores y la fue considerada censal. La técnica que empleó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que los motivadores importantes que los trabajadores consideran son el sueldo de acorde al trabajo que realizan, tener capacitaciones para mejorar sus conocimientos y habilidades para poder aplicarlas en el trabajo que realizan, tener reconocimiento de parte de sus jefes y tener más responsabilidades que implique mayor compromiso. Además, los bajos sueldos que reciben los empleados hacen que el alto índice de rotación y deserción vaya en aumento, por lo que son aprovechados por la competencia ofreciéndoles un poco más de lo que perciben, la falta de decisión de los maestros de obra e ingenieros también es otro de los motivos de las deserciones.

(Sum, 2015) en la ciudad de México, en una tesis para optar el título de Licenciada en Psicología Industrial, sustento *Motivación y Desempeño Laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Su principal objetivo fue establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La metodología de la Investigación tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo. La población estuvo constituida 34 trabajadores que pertenecen al personal administrativo y como muestra consideró al 1005 de la población, es decir fue censal. Se concluyó que el 65% de trabajadores de la empresa indicaron que están de acuerdo que las capacitaciones que brindan la empresa ayudan a que puedan desempeñarse mejor en sus actividades laborales. Se encontró que el 73% de los trabajadores están de acuerdo en que la empresa motiva constantemente a los colaboradores, ello favorece en el colaborador un buen desempeño laborar, transmitiendo entusiasmo en las actividades del trabajo. La empresa está bien estructurada, con políticas bien definidas y objetivos establecidos, por lo que su ambiente laboral es positivo para los líderes como para los colaboradores.

(Lagos, 2015) en la ciudad de Chile, en una tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, sustento *La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional en empresas Copelec*. Su principal objetivo fue Analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg. La metodología de la investigación tuvo un diseño no experimental de enfoque cualitativo. La población estuvo constituida por 75 colaboradores y muestra fue censal. La técnica para

la recolección de datos fue la observación directa y la entrevista, utilizando como instrumento la ficha de observación y la ficha de entrevista. Se concluyó que un 60% de los trabajadores indican que cumplen con sus actividades laborales en el tiempo indicado por su jefe, ello refleja una alta motivación en el colaborador por lo que a mayor responsabilidad y retos su motivación será mayor en el área laboral. También se indica que un 78% están de acuerdo con la relación de sus trabajos con las funciones a realizar, mientras que un 50% de colaboradores no siente afinidad con su centro de labores, no se sienten identificados, lo que a corto plazo puede disminuir la motivación laboral, ocasionando fugas de talentos y deserciones.

Nacionales

(Burga y Wiesse, 2018) en la ciudad de Lambayeque, en una tesis para optar el título profesional de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, sustento *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Su principal objetivo fue describir la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. La metodología de la investigación fue de enfoque desarrolló cuantitativa. La población estuvo conformada por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe, y la muestra se consideró al 100% de ellos, es decir censal. Se concluyó que la empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa. Además, el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

(Pérez, 2014) en la ciudad de Lima, en una tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, sustento *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. Su principal objetivo precisar el sentido e intensidad de la relación entre motivación y compromiso organizacional en un contexto sociodemográfico y organizacional específico. La metodología de la investigación, la Motivación ha sido medida con la escala de Motivación en el trabajo-MAWS (Gagné et al. 2010) la cual considera motivación autónoma (MA) y controlada (MC); el compromiso organizacional ha sido evaluado con la escala de Compromiso Organizacional ECS (Meyer, Allen & Smith, 1993) que incluye al compromiso afectivo (CA), compromiso de continuidad (CC) y compromiso normativo (CN). La muestra estuvo integrada por personal administrativo (n= 226) de dos universidades de Lima (pública y privada). Los resultados reportan que aquellos que priorizan la autonomía y voluntad propia (MA) poseen un compromiso afectivo elevado (CA); de modo contrastante, los que esperan recompensas externas (MC)

presentan puntajes altos en torno al alto costo de tiempo y esfuerzo presentes si dejan la organización (CC); asimismo, aquellos que perciban la necesidad de permanecer en su organización, lo harán guiados por la obligación y la evitación de culpa (CN).

(Casas, 2017) en la ciudad de Piura, en una tesis para optar el título profesional de Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial, sustentó *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. Su principal objetivo fue determinar la influencia de la motivación y su relación con el desempeño laboral. La Metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo tipo correlacional. La población estuvo constituida por 80 trabajadores administrativos entre hombres y mujeres. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 15 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron por fórmulas matemáticas, por tanto, los instrumentos son confiables y consistentes. Se concluyó que hay relación entre la motivación y el desempeño laboral, donde las capacitaciones, cursos de crecimiento, ascensos y líneas de carrera es lo que motiva al colaborador. La universidad debe de crear más programas de incentivos no remunerados para que los trabajadores se sientan más motivados.

(Larico, 2015) en la ciudad de Juliaca, en una tesis para optar el título profesional de Magister en Administración, sustentó *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. Su principal fue determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la Municipalidad de San Román - Juliaca en el 2014. La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo - correlacional. La población estuvo constituida por 635 trabajadores entre nombrados y contratados de la Municipalidad de San Román y la muestra fueron 182 de ellos. La técnica que se empleó para la recopilación de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que hay relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores con el desempeño laboral. La municipalidad deberá de incentivar el logro de metas por objetivos, esto permitirá incentivar al colaborador, mejorando el desempeño laboral. Así mismo existe relación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% para que influye de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. La municipalidad no solo debe brindar las áreas adecuadas para que el colaborador se desempeñe, sino también debe brindar un ambiente psicológico, supervisando constantemente que el colaborador no esté estresado.

(Alba y Trujillo, 2014) en la ciudad de Huaraz, en una tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, sustentó *Factores de motivación según*

Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora navarro EIRL de Huaraz, 2014. Su principal objetivo fue determinar la influencia de los factores de motivación según Herzberg en el desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL, de Huaraz 2014. La metodología de la investigación es de tipo aplicada, de nivel correlacional – causal. Adema presentó un diseño no experimental, de corte transaccional. La población estuvo conformada por 16 trabajadores de la Distribuidora Navarro EIRL de Huaraz y la muestra se consideró censal. La técnica que se empleó para la recolección de información fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se concluyó que la relación entre ambas variables a través del Rho de Spearman es mayor a cero. Siendo la cifra del 0.897, se entiende que la relación tiene un 89% de relación entre ambas variables. En otras palabras, existe una relación entre la motivación con enfoque Herzberg y el nivel de desempeño laboral explicado. Se debe advertir que esta cifra es alta (bastante), y es seguida por un nivel medio, pero en nivel inferior.

1.6.2. Bases teóricas

1.6.2.1. Variable 1: Motivación laboral

Definición

Según Caballero (2015) definió que:

La motivación puede definirse como aquellos estímulos que conllevan a que una persona realice ciertas acciones con interés, voluntad, ánimo. Es la voluntad de esforzarse por lograr un determinado objetivo. En el entorno laboral la motivación posee gran importancia pues se requiere estimular a los colaboradores para que realicen sus funciones con entusiasmo.

En este sentido, la motivación laboral es la fuerza interna que dirige al colaborador hacia una meta laboral. Es así como en las organizaciones el personal es motivado, para mejorar su desempeño, reducir la fuga de talentos y generar la iniciativa de proactividad en el colaborador (p.72).

Según Robbin y Judge (2009) definió que "La motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo. Si bien la motivación en general se relaciona con el esfuerzo para lograr cualquier meta" (p. 175).

Se concluyó que la motivación es uno de los temas importantes que preocupa hoy en día a las organizaciones y es, que las empresas al trabaja con capital humano necesitan saber de qué

manera se puede motivar colaborador, se sabe también, que no todos tiene las mismas necesidades siendo la motivación diferente, es ahí donde las organizaciones tienen que tener en cuenta las habilidades de sus colaboradores y ofrecerles las herramientas necesarias para proporcionar el clima necesario para que el trabajador se sienta a gusto con lo que hace. Sin embargo, la motivación no se refiere simplemente a trabajar; también refleja la perspectiva acerca de sus propias habilidades.

Por otro lado, Perret (2016) afirmó que:

La motivación es la energía interna que mueve a romper la comodidad. Nuestro cerebro, por instinto, busca sufrir lo menos posible, tener comodidad y ahorrar recursos. Sin embargo, para ser exitoso, para ser verdaderamente feliz, para sentir que tu vida ha valido la pena y para lograr tus grandes objetivos, se requerirá justo lo contrario: sufrir un poco, romper la comodidad, gastar muchos recursos y, para lograr esto, sin duda requerirás mucha motivación de manera constante (p.12).

Se concluyó que los nuevos retos motivan a los colaboradores, los problemas suelen convertirse en oportunidades para demostrar que pueden ser resueltos, por lo que resultan de gran ayuda en la motivación

De acuerdo con Chiavenato (2011) mencionó que:

Los actos del ser humano están guiados por su cognición por lo que piensa, cree y prevé. Pero al preguntarse por el motivo por el cual actúa de esa forma, se plantea la cuestión de la motivación. La motivación funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha) (p. 41).

1) Modelo de la Existencia, Relación y Crecimiento de la motivación

En conformidad con Fischman y Matos (2014) mencionaron que:



Figura 1. Modelo de ERG de la motivación

Fuente: Fischman y Matos (2014).

La empresa Gallup 2013 hizo un estudio a 152 empresas en cuarenta y cuatro industrias y veintiséis países, y comparo el 25% superior de empresas con trabajadores más motivados con respecto al 25% de empresas con trabajadores menos motivados Gallup quería evaluar si había indicadores concretos de resultados que revelarán una diferencia entre ambos grupos.

El 25% de la empresa con trabajadores más motivados producían 41% menos ítems defectuosos, reportaban 48% menos incidentes relacionados con la seguridad.

37% menos ausentismo, 25% menos rotación, 28% menos de merma que aquellas empresas ubicadas en el 25% inferior con respecto a la motivación en sus trabajadores.

El 25% de empresas contaban con trabajadores más motivados tenían 21% más de productividad, un 10% más de buen servicio al cliente y un 22% más de rentabilidad que las empresas que se encontraban en el grupo de 25% de empresas menos motivadas.

Existe desmotivación tanto en las personas que asisten al trabajo como al colegio, son actividades que le dedicamos muchos años de nuestras vidas. Fomentar un entorno motivador no es un tema relacionado al dinero, sino más bien al deseo de querer hacer lo correcto.

2) Factores que los directivos deben tener en cuenta para la motivación del personal

En conformidad con Newstrom (Citado por Madrigal y Gómez, 2009) mencionó que:

La motivación es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta. En la mecánica de la motivación de los colaboradores influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender:

- En primera instancia, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional, debido a que los individuos se encuentran insertos en un sistema social amplio. Por lo tanto, en base a su actuación, en ellos se puede establecer los mecanismos de motivación adecuados.
- En segundo lugar, se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivacionales propios y los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos.
- En tercer lugar, figura la personalidad, la cual está condicionada a factores genéricos y a la influencia del entorno, lo que se refleja en expresiones individuales de carácter (p. 188).

1.6.1.2 Tipos de Motivación

Según Morris y Maisto (2014) señalaron:

a) Motivadores Intrínsecos

Indican que la motivación intrínseca se refiere a la que es proporcionada por una actividad por sí misma. Se define como la conducta que se lleva a cabo de manera frecuente, el propio incentivo es la actividad misma, es decir la realización de lo que uno hace de manera sencilla. Entre los motivadores Intrínsecos más importantes está la:

- **La Autonomía:** no solo es el motivador intrínseco más importante, sino que además es una necesidad psicológica vital del ser humano que, cuando no la satisfacemos, puede tener incluso nivel fisiológico. También se ha encontrado que cuando las personas tienen más satisfecha su autonomía menor serán los niveles de estrés y la ansiedad ante una situación por enfrentar serán menores.
- **Funcionamiento autónomo vs. Controlado:** hace referente a la autorrealización y como tiene repercusión en nuestro día a día y las consecuencias sobre la carencia

de esta y el efecto que tendría en nuestros centros de trabajos, de cómo son usados en algunas empresas los estados emocionales para motivar al colaborador como es el miedo lo cual se convierte en un gran desmotivador.

- **Compromiso Laboral:** el compromiso con trabajo se ve reflejado en su actitud, colaboración, aportes para beneficio de la empresa se siente comprometido con la organización se involucran para cubrir las metas trazadas en beneficio de ambas. Los empleados involucrados con su trabajo tienen la necesidad de crecimiento y toma de decisiones están dispuestos a dar lo máximo de ellos por alcanzar un alto nivel de desempeño, esperar ser reconocidos. El buen desempeño de los trabajadores va de la mano con un buen rendimiento del personal, para ello es necesario evaluar, capacitar, un buen desempeño o rendimiento de los colaboradores en su competencia.
- **Liderazgo:** es la influencia que tiene lugar entre líderes y sus seguidores, por la cual ambas partes se integran en la búsqueda de los objetivos previstos.
- **Desempeño laboral:** es un conjunto de cualidades innatas o talentos, conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas en el transcurso de la vida de un individuo que se pueden aplicar para el desarrollo de las capacidades, habilidades y competencias de tal manera que le brinden la satisfacción total en el desempeño de sus actividades personales, empresariales, profesionales o laborales.

b) **Motivadores extrínsecos**

Son aquellas actividades que están reforzadas por las contingencias externas, a los incentivos externos al colaborador, que es lo que el trabajador recibirá al cumplir con ciertas metas, cuando el premio es extrínseco el rendimiento disminuye, y esto se debe a que cuando no se recibe este tipo de motivaciones, pues simplemente la persona se siente desmotivada o fastidiada, por lo general es el propio sueldo es el principal motivador laboral que existe cuando hacemos algo a cambio de un bien material. Entre los motivadores Extrínsecos más importantes tenemos:

- **Reconocimiento:** Sentimiento que expresa la persona que reconoce o agradece un favor o bien recibidos.
- **Premio - incentivos:** Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

- **Bonos.** Papel, tarjeta o documento que se puede canjear por una cantidad de dinero, un objeto o un servicio.
- **Diplomas - trofeos:** Es un título, un certificado o una credencial que expide una entidad o una corporación para acreditar algo (un grado académico, un premio, etc.).
- **Evaluaciones, notas:** Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas (p. 261).

En la actualidad, muchas las empresas están aplicando la autonomía en sus colaboradores, esto para se sientan importantes dentro de la empresa tomando así sus propias decisiones, que sean proactivos, dando soluciones a los problemas aplicando el buen criterio.

En las grandes empresas internacionales como es el caso de Google, se está usando la metodología de ROWE (Results Only Work Enviroment), donde se trabaja a base de resultados. Esta metodología funciona para todos los que deseen trabajar cumpliendo los objetivos establecidos, la idea es que el empleado tenga autonomía de decidir, lo importante es obtener los resultados esperados. Aunque muchas veces los jefes están abiertos al cambio existe un grupo de personas que no desean participar, ellos prefieren seguir su manual, sus horarios así siente que cumplen sus funciones. Un colaborador motivado a cumplir un objetivo, tiene la necesidad de pertenencia de superación significa que hay que hay un potencial para que el empleado pueda desarrollarse a un nivel mal alto ello satisfacer la necesidad de logro de reconocimiento.

3) **Forma en que la empresa motive al colaborador.**

De acuerdo con Morris y Maisco (2014) mencionaron que:

La empresa motiva al colaborador ayudándolo a realizar línea de carrera, incentivándolos a seguir formación en una universidad, donde la organización pueda tener colaboradores profesionales que, a corto tiempo se encarguen de áreas en la empresa. En la actualidad los gerentes pueden utilizar medios como el establecimiento de metas, diseño de puestos, arreglo de trabajos flexibles, gestión del desempeño, recompensas y modificación del comportamiento organizacional para ayudar a traducir este potencial en un desempeño real mejorado (p.292).

La voluntad que ponemos al momento de realizar o desarrollar una actividad laboral, el sí puedo, aprendo de ti, aprendo yo mismo, el deseo de hacer bien las cosas, de tener buenos resultados incrementa la motivación.

Esta evaluación debe ser continua, desde su inicio y durante su desarrollo, en donde se fomenta los siguientes principios:

- Cada persona puede hacer lo que quiera en la medida en que logres los resultados a los que se compromete.
- Cada persona tiene total autonomía y control en el manejo de su tiempo, en la medida que cumpla los resultados.
- No se paga por tiempo, se paga por resultados.

4) Rol de las organizaciones en la evaluación de los trabajadores.

Robbins y Judge (2013) explican que "En las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puesto de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información" (p.157).

5) Evolución del pensamiento del colaborador respecto a su motivación laboral.

Según Temple (2014) acotó que:

Hoy en día el campo laboral ha evolucionado y que la forma y el trabajo en la cual el trabajador era visto solo como un empleado, que cambia su tiempo por un sueldo en la empresa, eso ya no existe, ahora son proveedores de servicios, ya que ellos buscan obtener también beneficios del vínculo laboral y que no solo sea la empresa quien gane. Sino que se trate de una negociación integradora en la cual ambas partes ganan. Hoy se observa la relación de doble vía. Es una relación de pares, es una relación de negocios clara y bien definida. Una empresa no puede ver al trabajador solo para generar dinero, sino como socio estratégico, brindándole el ambiente adecuado para laboral, en el cual la empresa lo motive y se preocupe por el crecimiento, todo esto permitirá que el colaborador se sienta motivado y comprometido con los objetivos de la empresa. Tanto la empresa como el colaborador deben de sentirse comprometidos y tener una comunicación efectiva para que tanto la empresa como el colaborador se sientan beneficiados porque ambos están yendo a una misma dirección. El colaborador como proveedor de servicios, deberá de preocuparse de brindar un servicio de excelencia, rentabilizando y optimizando, puesto que los logros y los resultados que el trabajador obtenga serán el factor diferenciado que demuestre nuestra calidad (pp. 171 - 174).

1.6.1.3 Teorías Motivacionales

Según Chiavenato (2011) acotó:

1.6.1.3.1 Teoría de las Necesidades de Maslow.

Esta teoría es la más citada y a la vez la más utilizada para interpretar la conducta de las personas y los motivos que la impulsan, la cual establece una jerarquía de cinco necesidades: Autorrealización, reconocimiento, afiliación, seguridad, fisiológicas.

Esto quiere decir que para poder subir al segundo nivel que son las necesidades de seguridad (que es la búsqueda que el individuo tiene para protegerse ante cualquier peligro) es necesario cumplir por las necesidades básicas que son las fisiológicas.

En el tercer nivel tenemos lo que se denomina las necesidades sociales, que es la aceptación que el individuo busca, es ser aceptado por un grupo o sociedad, tener participación, sentirse querido.

En el cuarto nivel tenemos las necesidades de Estima, es como el individuo se ve, es la autovaloración que tiene hacia su persona, la confianza y el estatus logrado.

Y en el quinto nivel tenemos a la Autorrealización, es el nivel donde la persona ha logrado todo por lo cual se siente realizada.

1.6.1.3.2 Teoría X, Y de Douglas McGregor.

Fue creada por Douglas McGregor en 1960, quien utilizó como base las jerarquías de necesidades de Maslow y propuso dos posiciones diferentes unas negativas que lo denominó la teoría X y una positiva llamada la Teoría Y.

Según la Teoría X, supone que el ser humano evita el trabajo, este tipo de personas deben de estar constantemente controladas y dirigidos para que puedan cumplir los objetivos de la organización y el único incentivo para las personas de esta Teoría es el salario.

Mientras lo opuesto sucede en la teoría Y, donde los colaboradores tienen una visión positiva y son los que buscan cumplir con sus actividades sin la exigencia de sus jefes, ven como una satisfacción el trabajo y la autorrealización, en esta teoría predomina la responsabilidad.

1.6.1.3.3 Teoría de los dos factores de Herzberg.

También llamada Teoría de la Motivación- Higiene, manifiesta que las causas, que hace que los trabajadores sientan insatisfacción son totalmente diferentes a los factores que producen satisfacción por lo que hacen, es ahí donde se indica que el individuo tiene dos sistemas de necesidades, la primera es la de evitar cualquier situación desagradable y/o dolorosa y la segunda tiene que ver con la necesidad de crecer emocionalmente.

Por ser necesidades distintas también se requieren de incentivos diferentes hablando laboralmente, por lo que se surgieron dos tipos de factores que intervienen en la motivación del trabajo.

▪ Factores Higiénicos

El resultado principal de los factores de higiene es la insatisfacción, por lo que si esto falla causará insatisfacción, pero este factor a largo plazo en la insatisfacción no tiene mucho efecto.

Entre los factores de higiene podemos mencionar los siguientes:

- Sueldo y beneficio: es una necesidad económica, que se recibe al mes o según se allá establecido con el empleador.
- Política de la empresa y su organización: La empresa debe de contar con políticas que son necesarias para que el trabajador sepa cuáles son los objetivos de la empresa.
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico: que es el lugar de trabajo
- Supervisión: para algunos trabajadores estar supervisados puede generar insatisfacción
- Status: El nivel no solo jerárquico, sino el resto que puede transmitir el colaborador hacia los demás compañeros.
- Seguridad Labora: Una busca formar parte de una empresa que sea formal, que otorgue a los colaboradores no solo los beneficios de acuerdo a ley sino, sino algunos inventivos que te ayuden a tu seguridad laboral.

Crecimiento: Estar en una empresa donde promuevan los ascensos, que te permitan hacer

línea de carrera, al no lograr eso el trabajador se sentirá insatisfecho.

1.6.1.3.4 Teoría de las necesidades de David McClelland

En esta teoría indica que las personas poseen tres necesidades básicas que son: Logro, Poder y Afiliación.

- **Sobre el Logro**, es el esfuerzo por sobresalir, es la lucha constante por el éxito
- **Sobre el Poder**, es la necesidad de conseguir influir en las personas, poder controlar y hacer que se comporten de una manera que no lo harían.
- **Sobre la Afiliación**, es el deseo de relacionarse con las demás personas, poder entablar relaciones de amistad con los demás colaboradores de la empresa.

1.6.1.3.5 Teoría de las Expectativas – Víctor Vroom

Propone que la fortaleza de una tendencia a conducirse de una determinada manera depende de la fortaleza de la expectativa de que el acto será seguido por un resultado específico, y de lo atractivo que ese resultado sea para la persona: Esfuerzo personal, Desempeño personal, recompensa de la organización, metas personales.

1.6.1.3.6 Teoría de la Autodeterminación - Decy y Ryan (1985)

Esta teoría indica que "la gente prefiere sentir que tiene control sobre sus acciones, de manera que cualquier situación que haga que una tarea que antes se disfrutaba ahora se experimente más como una obligación"

En esta teoría predomina mucho la autorrealización del colaborador, el crecimiento personal y sus habilidades innatas la causa lleva al crecimiento personal del colaborador.

Esta teoría se basa en 2 necesidades básicas que son:

- La autonomía
- La necesidad de relacionarse (pp. 39 - 57).

a) Dimensiones

Según Caballero (2015) es necesario determinar los factores que motivan al colaborador en el sitio en que labora, sabiendo que cada factor es distinto en cada individuo, se señalan:

- Dimensión 1. Logro. Corresponde a un factor motivacional que genera un impulso en los individuos a lograr sus metas personales y profesionales.

- Dimensión 2. Poder. Corresponde a un factor motivacional que genera la necesidad de influenciar sobre los demás y adquirir el reconocimiento a las labores profesionales.
- Dimensión 3. Afiliación. Corresponde a un factor motivacional que genera la necesidad de socializar con los demás, formar parte de ellos y sentir que pertenecen a un grupo social (p.75).

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Operacionalización de la variable

Definición de la variable motivación laboral	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices	Niveles y rangos
La motivación laboral es la fuerza interna que dirige al colaborador hacia una meta laboral. Es así como en las organizaciones el personal es motivado, para mejorar su desempeño, reducir la fuga de talentos y generar la iniciativa de proactividad en el colaborador (Caballero (2015, p.72).	Logro	Beneficio adicional	1	Escala Ordinal	Bajo Medio Alto
		Trabajo agradable	4		
		Incentivo	11		
		Sueldo	12		
	Poder	Participación actividades	2	Likert 1= Nunca 2=Casi nunca 3=Algunas veces 4= La mayoría de veces 5=Siempre	
		Satisfacción	6		
		Liderazgo	7		
		Trato recibido	8		
	Afilación	Compañerismo	3		
		Desempeño laboral	5		
Comunicación		9			
Responsabilidad		10			

2.2. Tipo de investigación

Enfoque

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, puesto que se pretendió realizar la medición sobre la variable estudiada de forma numérica, para obtener un resultado estadístico.

Según Bernal (2010) señaló que:

Está fundamentado en la medición de los parámetros de los fenómenos sociales, derivado de un marco conceptual asociado al problema en estudio, un conjunto de postulados que precisen la relación entre las variables analizadas de manera deductiva. El enfoque cuantitativo generaliza y normaliza el resultado (p.60).

Tipo

La investigación fue de tipo básica pues se esperó dar a conocer la motivación laboral y los factores que la causan en los colaboradores administrativos

De acuerdo con Valderrama (2015), la investigación básica:

También se conoce como investigación pura, teórica o fundamental. Tiene la finalidad de aportar un conjunto de conocimientos científicos sin ser necesario que se produzcan resultados de empleabilidad práctica de forma inmediata. Con el fin de brindar aportes científicos o teóricos, la información recolectada se basa en hechos de realidad dirigida a descubrir leyes y principios (p. 164).

Nivel

El nivel fue descriptivo, pues se describieron los hallazgos y aspectos de la población estudiada. Mediante la descripción se pretendió determinar los factores que causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) comentaron que:

En la investigación de nivel descriptivo se pretende precisar, aspectos, características, y perfil de una comunidad, un grupo, persona, objeto, proceso u otro fenómeno sometido a estudio. Se enfoca en la medición y recolección de información de forma conjunta o independiente de la conceptualización de las variables estudiadas. En otras palabras, no pretende dar a conocer cómo se relacionan las variables (p. 92).

Diseño

La presente investigación tuvo un diseño no experimental ya que no fue manipulada la variable de estudio.

Hernández, et, al (2014) "puede definirse como aquel estudio realizado sin manipular las variables de forma deliberada. En otras palabras, corresponde a investigaciones en las que no se tiene la intención de modificar la variable independiente para observar su efecto en determinadas variables" (p.152).

Corte

El corte fue transversal o transeccional ya que la información se obtuvo en un solo tiempo o momento.

De acuerdo con Hernández, et. al (2014) comentaron que el diseño de investigación transversal o transeccional recolecta la información en un tiempo único, en un momento único. Además, tiene como propósito analizar las variables y su interrelación o incidencia en un tiempo o momento determinado y simultáneamente (p. 154).

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

En el presente estudio la población estuvo conformada por la totalidad de los colaboradores de la sede central de la organización educativa, siendo un total de 245 trabajadores.

De acuerdo con Hernández et al. (2014) mencionaron que la población corresponde al conjunto de la totalidad de casos que poseen ciertas características específicas (p. 174).

2.3.2 Muestra

La muestra empleada para la presente investigación fue de 150 colaboradores de la sede central de la organización educativa.

Según Valderrama (2015) "es un subgrupo representativo de la población. Es representativo, pues fielmente refleja los caracteres de la población al aplicarse la técnica apropiada de muestreo de la cual procede" (p. 184).

$$\frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño poblacional (245)

Z= nivel de confianza igual a 95% y se representa como z = 1.96

p= proporción de la población = 0.5

e= nivel de error estándar = 0,05

Se sustituyen los datos en la fórmula:

$$n = \frac{(245)(1.96)^2(0.5)(1 - 0.5)}{(245 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.5)(1 - 0.5)}$$

$$n = 150$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

2.4.1 Técnica

En el estudio se aplicó como técnica la encuesta a los colaboradores administrativos de la sede central de la organización.

Valderrama (2015) afirmó que la recolección de datos requiere una planeación bien especificada del procedimiento de recopilación de información, con un determinado propósito (p.194).

2.4.2 Instrumento

En el presente estudio se realizó un cuestionario con escala Likert, para recolectar la información de interés sobre la variable objeto de estudio, la misma que se presenta en el siguiente capítulo, conforme a la muestra seleccionada.

Al respecto Hernández et al. (2014) afirmaron que el cuestionario consiste en el conjunto de interrogantes sobre la variable que se espera medir (p. 217).

2.5. Procedimiento

Una vez recopilada la información con el instrumento, los datos se agruparon y se analizaron de forma estadística, los resultados obtenidos fueron plasmados en tablas de distribución y figuras de diagrama de barras.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Objetivo general: describir los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Tabla 1

Beneficios adicionales por parte de la organización

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	16	11%
MAYORIA DE VECES	19	13%
ALGUNAS VECES	38	25%
CASI NUNCA	29	19%
NUNCA	48	32%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

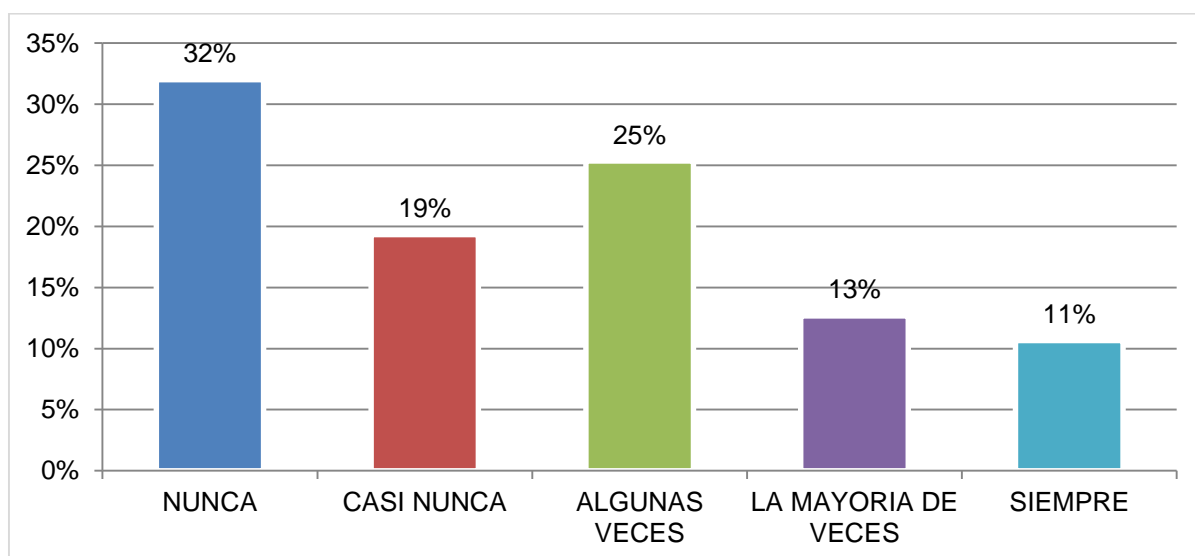


Figura 2. Beneficios adicionales por parte de la organización

En la figura 2, el 32% de los colaboradores administrativos encuestados expresa que nunca la organización educativa ofrece beneficios adicionales también el 19% afirma que ello se da casi nunca; mientras el 25% expresa que ello solo pasa algunas veces. Por otro lado, el 13% de colaboradores expresa que los beneficios adicionales se dan la mayoría de veces y el 11% de encuestados considera que los siempre se dan beneficios.

Tabla 2

La organización cree que está a cargo de un líder

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	27	18%
MAYORIA DE VECES	22	15%
ALGUNAS VECES	24	16%
CASI NUNCA	35	23%
NUNCA	42	28%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

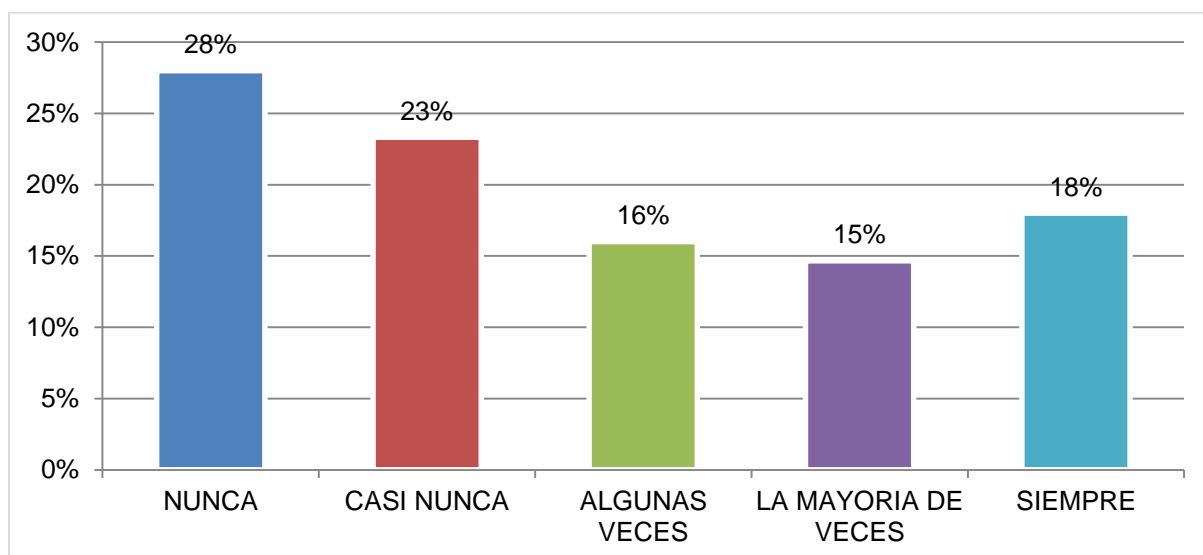


Figura 3. *La organización cree que está a cargo de un líder.*

En la figura 3, el 28% de los colaboradores administrativos encuestados expresa que nunca la organización educativa considera estar a cargo de un líder además el 23% afirma que ello se da casi nunca; mientras el 16% expresa que el liderazgo solo se presenta algunas veces. Por otro lado, el 18% de colaboradores expresa la organización siempre se encuentra a cargo a un líder; mientras el 15% afirma que ello se da la mayoría de veces.

Tabla 3

El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	26	17%
MAYORIA DE VECES	25	17%
ALGUNAS VECES	32	21%
CASI NUNCA	38	25%
NUNCA	29	19%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

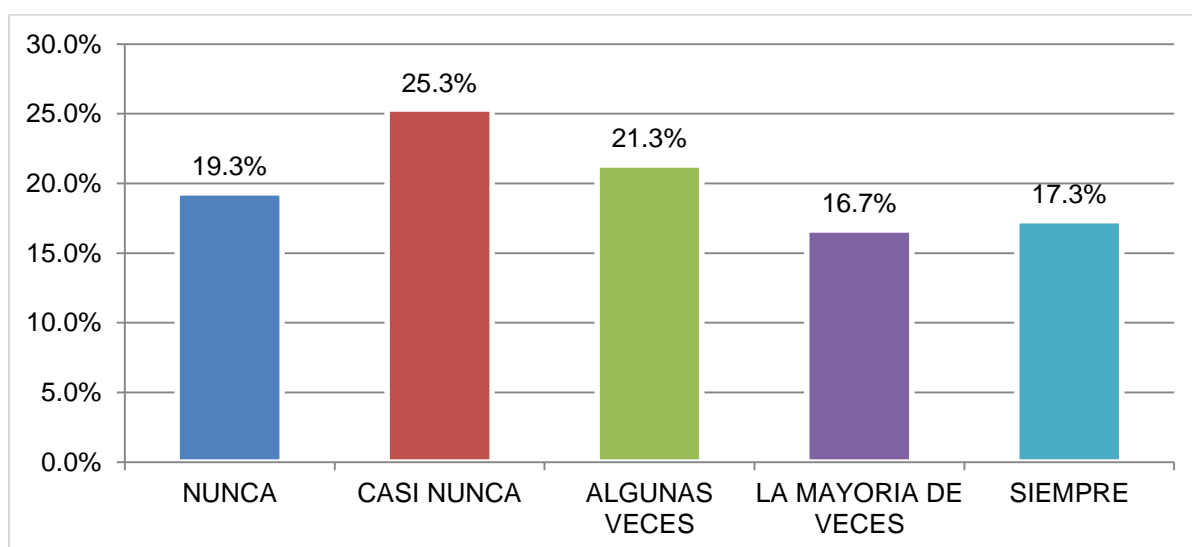


Figura 4. *El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva*

En la figura 4, el 25.3% de los colaboradores administrativos encuestados expresa que casi nunca la organización educativa expresa que el trato recibido por su jefe es acertada y positiva, inclusive el 19.3% afirma que ello se da nunca; mientras el 21.3% expresa que el trato acertado solo se presenta algunas veces. Por otro lado, el 17.3% de trabajadores afirma que siempre el trato del jefe es acertada y positiva; mientras el 16.7% afirma que ello se da la mayoría de veces.

Tabla 4

Suele llegar temprano a su centro de labores

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	31	20.7%
MAYORIA DE VECES	29	19.3%
ALGUNAS VECES	32	21.3%
CASI NUNCA	27	18%
NUNCA	31	20.7%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

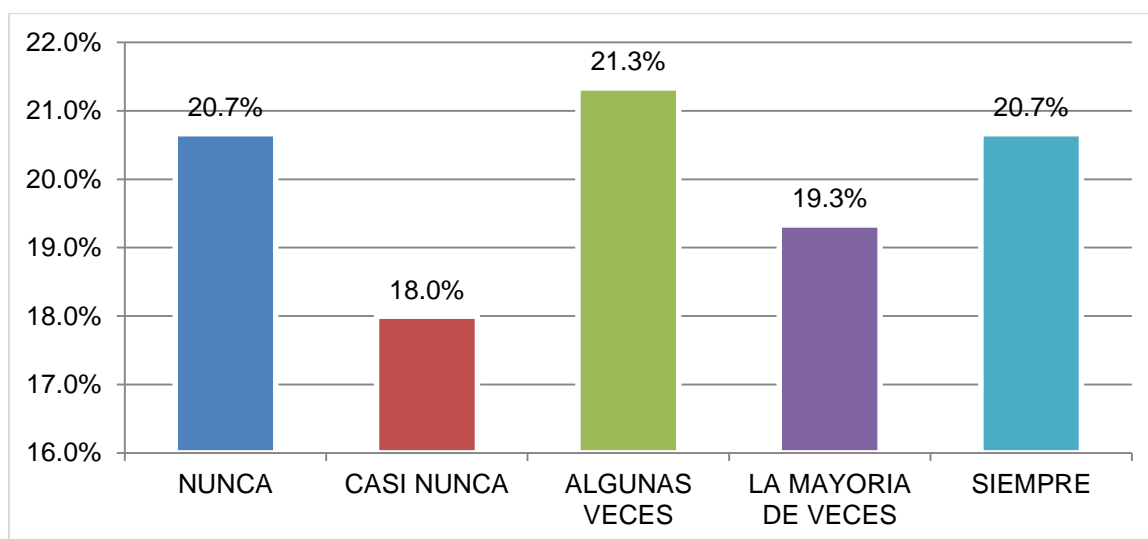


Figura 5. *Suele llegar temprano a su centro de labores*

En la figura 5, el 21.3% de los trabajadores administrativos afirma que algunas veces suelen llegar temprano al centro de labores. Mientras que 20.7% expresa que nunca llegan temprano al trabajo y el 18% afirma que ello sucede casi nunca. Por otro lado, los colaboradores de una organización educativa la mayoría de veces llega empresa al trabajo, inclusive el 20.7% expresa que ello sucede siempre.

Tabla 5

Recibe incentivo o pago adicional

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	16	11%
MAYORIA DE VECES	16	11%
ALGUNAS VECES	32	21%
CASI NUNCA	38	25%
NUNCA	48	32%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

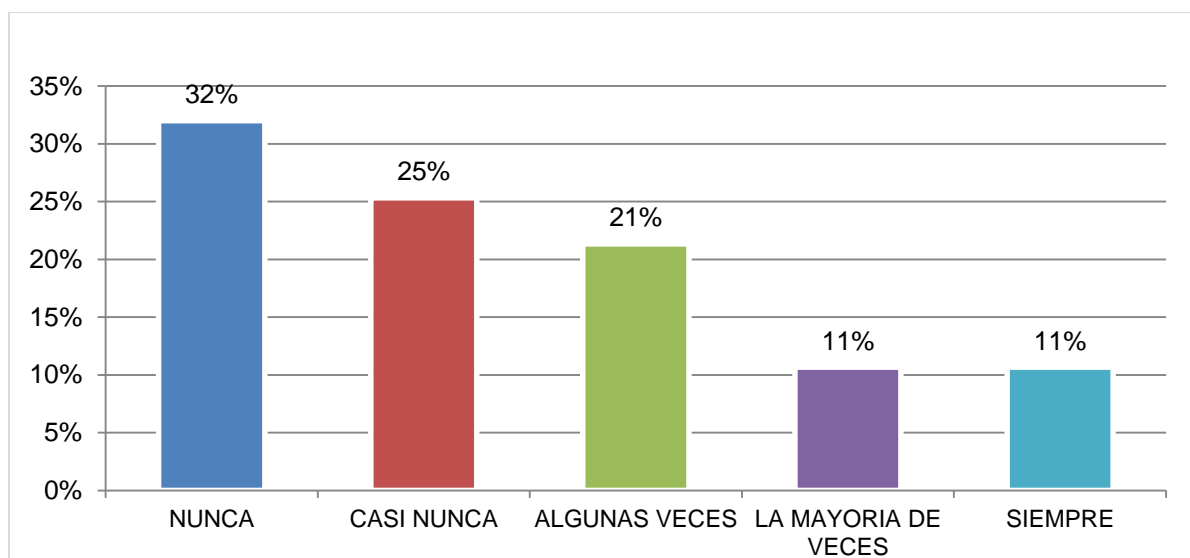


Figura 6. Recibe incentivo o pago adicional

En la figura 6, el 32% de los colaboradores administrativos encuestados afirma que nunca se recibe incentivos o pagos adicionales por parte de la empresa; asimismo el 25% expresa que ello sucede casi nunca. Además, el 21% considera de colaboradores considera que solo algunas veces recibe algún incentivo o pago adicional. Por otra parte, el 11% de trabajadores expresa que casi la mayoría de veces recibe incentivos y el 11% afirma que ello sucede siempre.

Tabla 6

Entusiasmo en la participación de actividades

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	21	14%
MAYORIA DE VECES	25	17%
ALGUNAS VECES	39	26%
CASI NUNCA	34	23%
NUNCA	31	21%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

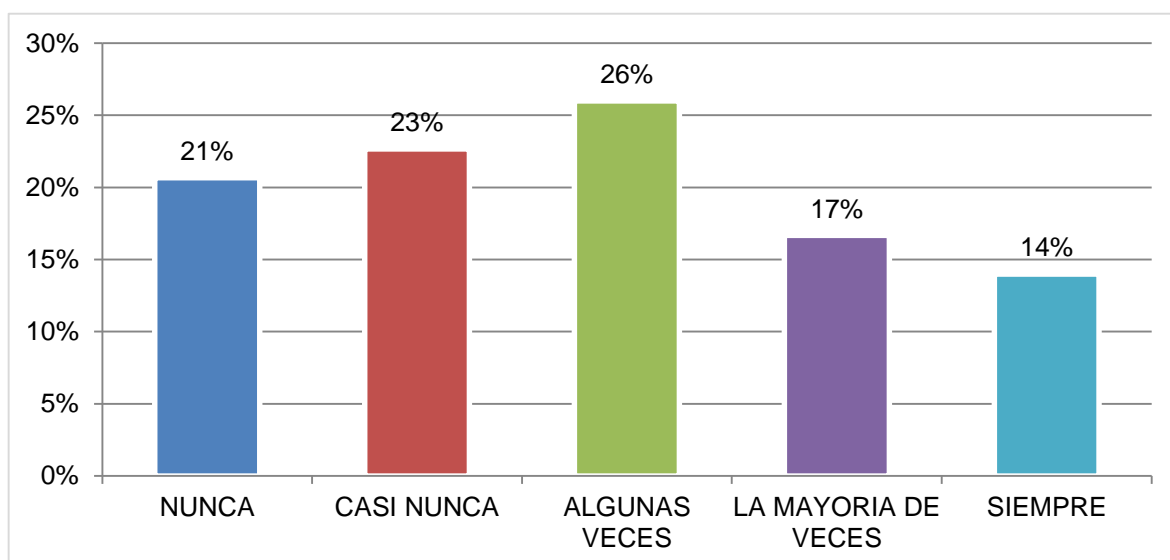


Figura 7. Entusiasmo en la participación de actividades

En la figura 7, el 26% de los colaboradores administrativos encuestados afirma que algunas veces ellos participan con entusiasmo en las actividades de la organización. Sin embargo, el 23% de los trabajadores expresa que casi nunca expresan entusiasmo en actividades de la organización, y el 21% expresa que ello nunca sucede. Por otro lado, el 17% de encuestados expresa que la mayoría de veces participan con entusiasmo y el 14% afirma que ello siempre sucede.

Tabla 7

La buena relación con sus compañeros de trabajo

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	34	22.7%
MAYORIA DE VECES	28	18.7%
ALGUNAS VECES	25	16.7%
CASI NUNCA	28	18.7%
NUNCA	35	23.3%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

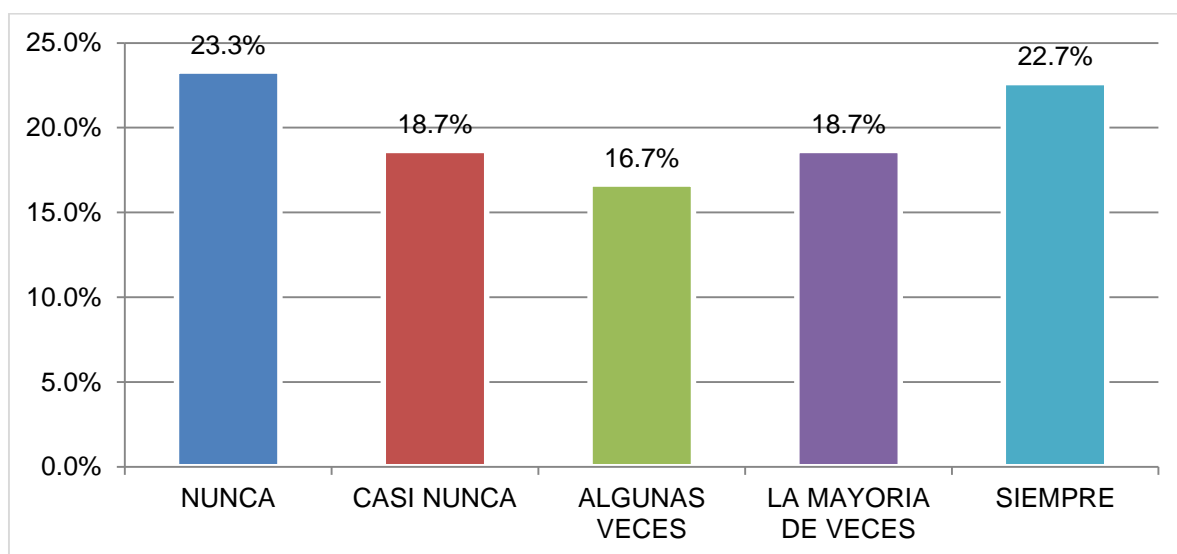


Figura 8. *La buena relación con sus compañeros de trabajo*

En la figura 8, el 23.3% de los colaboradores administrativos encuestados expresa que nunca se presenta buena relación de con los compañeros de trabajo asimismo el 18.7% considera que ello casi nunca se da. Además, el 16.7% de los trabajadores expresa que algunas veces se presenta buena relación con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, el 22.7% de encuestados afirma que siempre y el 18.7% que la mayoría de veces la relación es muy buena con sus compañeros.

Tabla 8

El sueldo percibido alcanza cubrir necesidades básicas

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	16	11%
MAYORIA DE VECES	20	13%
ALGUNAS VECES	21	14%
CASI NUNCA	39	26%
NUNCA	54	36%
TOTAL	150	100%

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra. Figura 9. Elaboración propia

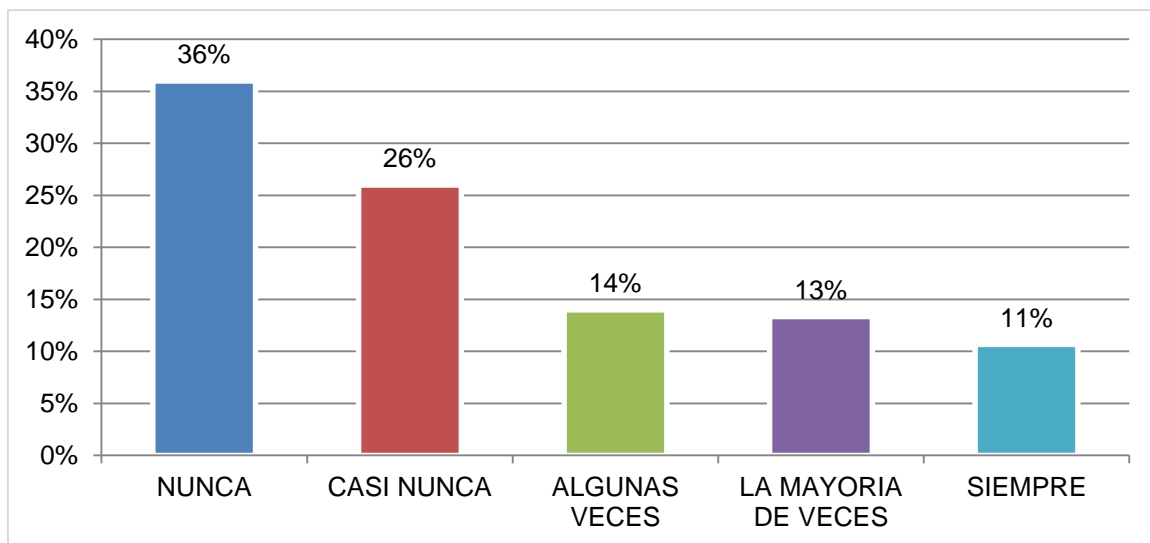


Figura 9. *El sueldo percibido alcanza cubrir necesidades básicas*

En la figura 9, el 36% de los colaboradores administrativos encuestados expresa que nunca el sueldo percibido le alcanza sus necesidades básicas; además, el 26% expresa que casi nunca alcanza el sueldo. Mientras el 14% afirma que solo algunas veces su sueldo no les alcanza. Sin embargo, el 13% de colaboradores expresa la mayoría de veces el sueldo percibido alcanza a cubrir necesidades básicas y el 11% de trabajadores afirma que siempre ocurre ello.

Tabla 9

El trabajo realizado en la organización es agradable

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	27	18%
MAYORIA DE VECES	32	21%
ALGUNAS VECES	30	20%
CASI NUNCA	36	24%
NUNCA	25	17%
TOTAL	150	100%

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra, figura 10. Elaboración propia.

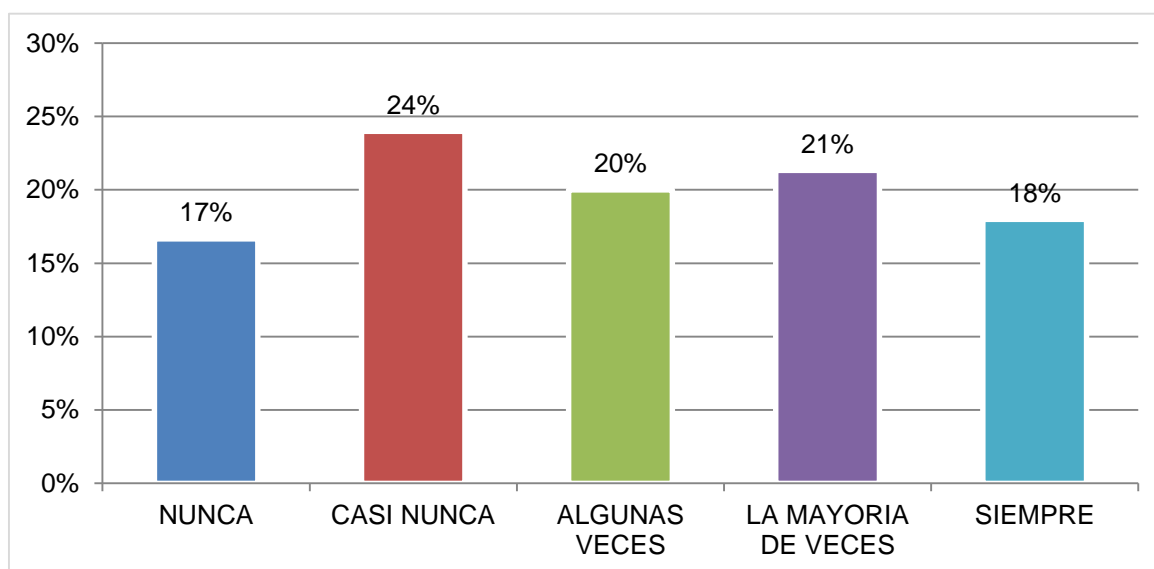


Figura 10. El trabajo realizado en la organización es agradable

En la figura 10, el 24% de los trabajadores de una organización educativa expresa que casi nunca el trabajo realizado es agradable; mientras, el 17% afirma que nunca es agradable. Mientras el 20% considera que algunas veces el trabajo en la organización es agradable. Sin embargo, el 21% afirma que la mayoría de veces es agradable el trabajo en la empresa y el 18% afirma que siempre es agradable.

Tabla 10

Importancia de la motivación en el desempeño

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	49	33%
MAYORIA DE VECES	23	15%
ALGUNAS VECES	24	16%
CASI NUNCA	24	16%
NUNCA	30	20%
TOTAL	150	100%

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra. Figura 11. Elaboración propia

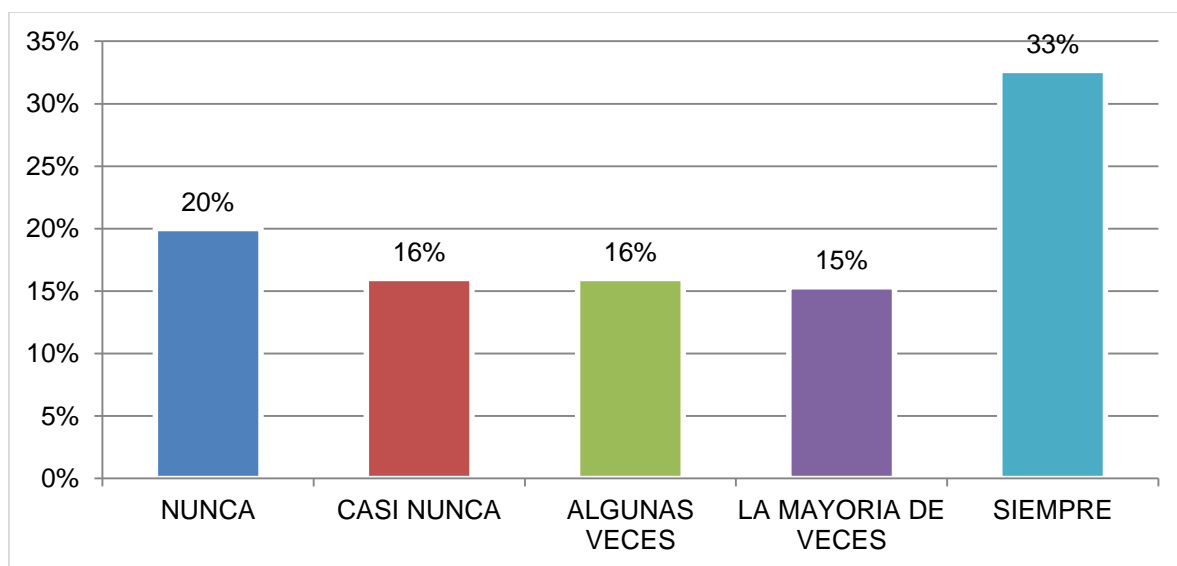


Figura 11. Importancia de la motivación en el desempeño

En la figura 11, el 33% de los colaboradores de una organización educativa considera que siempre es importante la motivación para el desempeño laboral; mientras el 15% afirma que la mayoría de veces es importante. Asimismo, el 16% expresa que algunas veces es importante la motivación para mejorar el desempeño. Por otro lado, el 20% de los encuestados afirma que nunca será importante la motivación, y el 16% expresa que casi nunca.

Tabla 11

La organización mantiene motivado a los colaboradores

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	15	10%
MAYORIA DE VECES	24	16%
ALGUNAS VECES	35	23%
CASI NUNCA	37	25%
NUNCA	39	26%
TOTAL	150	100%

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra. Figura 12. Elaboración propia

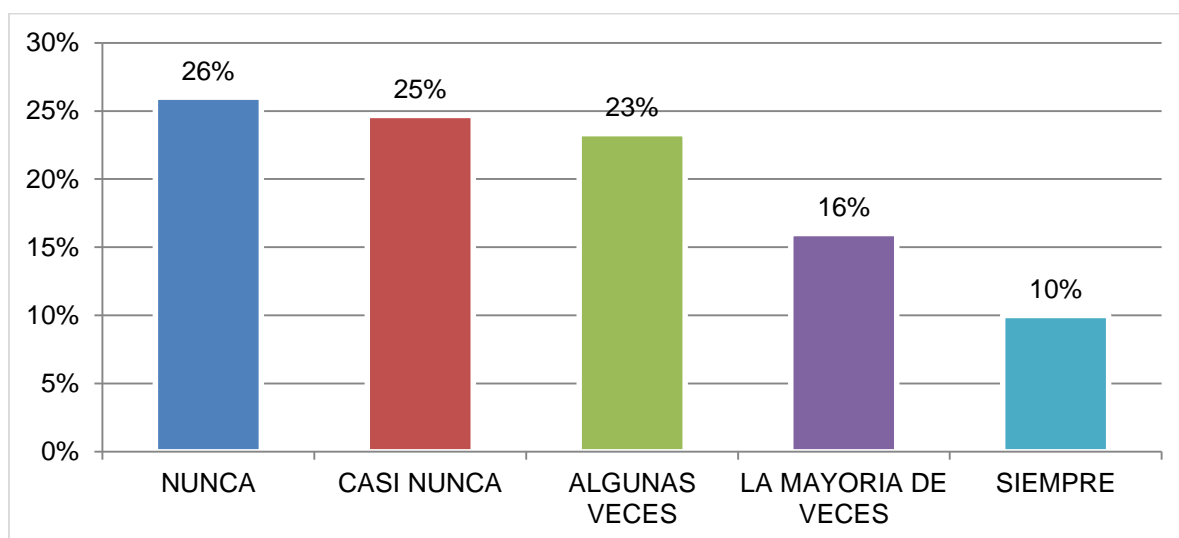


Figura 12. La organización mantiene motiva a los colaboradores

En la figura 12, el 26% de los colaboradores de una organización educativa expresan que nunca son motivados por la entidad; mientras el 25% afirma que casi nunca se motiva. Mientras, el 23% considera que algunas veces. Sin embargo, el 16% de colaboradores afirma que la mayoría de veces siempre la organización los motiva, y el 10% expresa que siempre la organización motiva a sus colaboradores.

Tabla 12

Comunicación respetuosa entre compañeros

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
SIEMPRE	43	29%
MAYORIA DE VECES	25	17%
ALGUNAS VECES	22	15%
CASI NUNCA	24	16%
NUNCA	36	24%
TOTAL	150	100%

Fuente: Base de datos obtenida por el autor mediante la aplicación de un instrumento denominado encuesta a la muestra. Figura 13. Elaboración propia

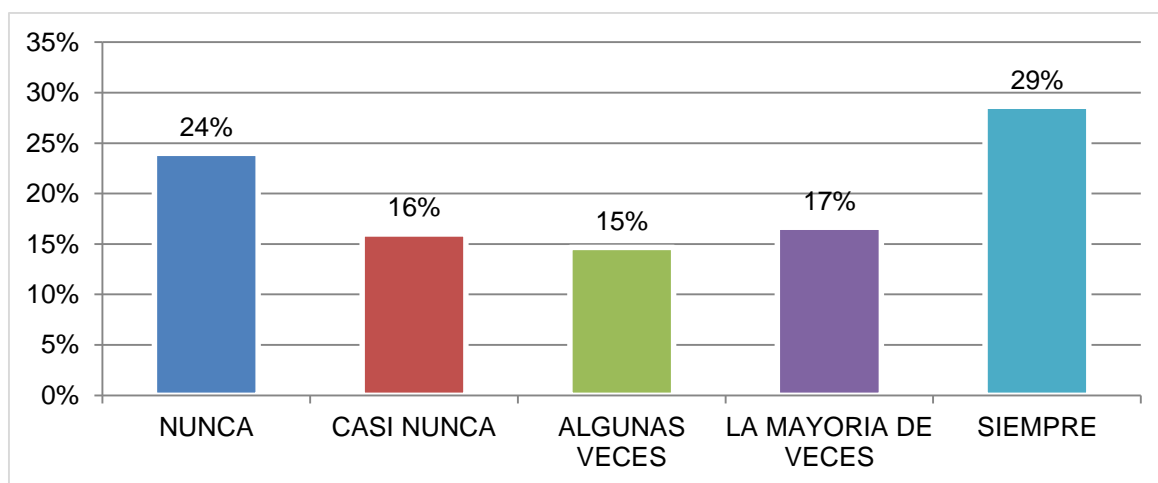


Figura 13. *Comunicación respetuosa entre compañeros*

En la figura 13, el 29% de los colaboradores de una organización educativa expresan que siempre se presenta una comunicación respetuosa entre compañeros; mientras que el 17% afirma que la mayoría de veces es buena la comunicación. Asimismo, el 15% afirma que solo algunas veces la comunicación es respetuosa. Sin embargo, el 24% expresa que nunca es respetuosa la comunicación y el 16% consideran que ello casi nunca se presenta.

Objetivo específico 1: Describir el factor logro en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Tabla 13

Factor de logro en la motivación

LOGRO	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
BAJO	79	52.8%
MEDIO	30	20.2%
ALTO	41	27.0%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

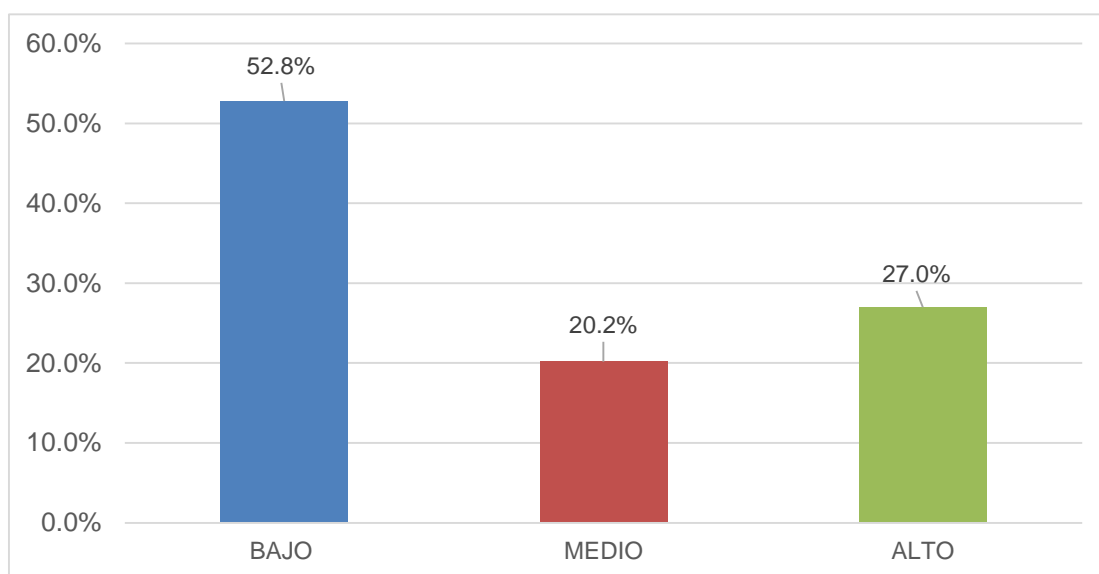


Figura 14. Factor de logro en la motivación

En la figura 14, el 52.8% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de logro en la motivación, mientras el 27% está a un nivel alto. Además, el 20.2% de trabajadores están en un nivel medio del factor logro en la motivación.

Objetivo específico 2: Describir el factor poder en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Tabla 14

Factor de poder en la motivación

PODER	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
BAJO	71	47.5%
MEDIO	33	21.7%
ALTO	46	30.8%
TOTAL	150	100%

Fuente: Elaboración propia

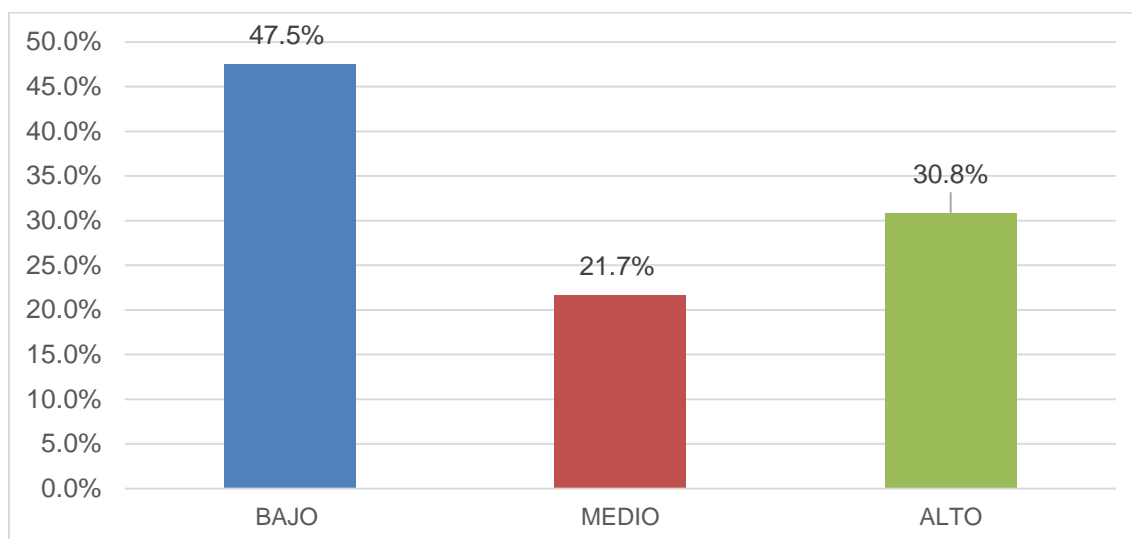


Figura 15. *Factor de poder en la motivación*

En la figura 15, el 47.5% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de poder en la motivación, mientras el 30.8% está a un nivel alto. Además, el 21.7% de trabajadores están en un nivel medio del factor poder en la motivación.

Objetivo específico 3: Describir el factor afiliación en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.

Tabla 15

Factor de afiliación en la motivación

AFILIACION	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
BAJO	59	39.2%
MEDIO	26	17.2%
ALTO	65	43.7%
TOTAL	150	100%

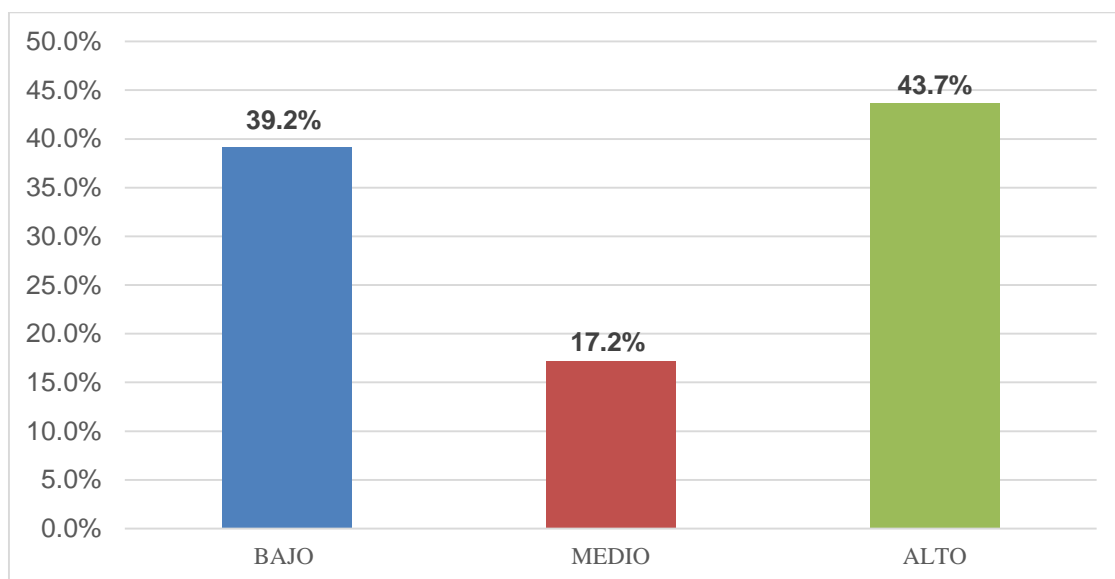


Figura 16. Factor de afiliación en la motivación

En la figura 16, el 39.2% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de afiliación en la motivación, mientras el 17.2% está a un nivel medio. Además, el 43.7% de trabajadores están en un nivel alto del factor afiliación en la motivación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

En la presente investigación se determinó el objetivo general propuesto, donde; se pudo describir los factores que causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos de la sede Central de una organización educativa, donde los resultados más resaltantes están en: los pocos beneficios adicionales o incentivo, bajo nivel de liderazgo de los jefes, el nivel de remuneraciones, la relación y comunicación entre compañeros; ellos agrupados en factores de logro, poder y afiliación.

Como podemos observar en el gráfico N° 01, la gran mayoría de colaboradores (32%) indica que no recibe ningún beneficio adicional por parte de la empresa.

En el gráfico N° 2, el (28%) contestó que, no cree que la organización donde labora este a cargo de un líder y esto se debe a que se siente una gran diferenciación laboral, donde la comunicación con los "líderes" es casi nula.

En el gráfico N° 8 con la pregunta si siente que el sueldo que recibe le alcanza en sus necesidades básicas, tenemos que un (36%) la gran mayoría de los colaboradores respondieron que nunca les alcanza, por lo que podemos deducir que se encuentran desmotivados con los bajos sueldos.

Todo ello tiene relación con la investigación de Montenegro (2016) donde concluyó que los motivadores importantes que los trabajadores consideran son el sueldo de acorde al trabajo que realizan, tener capacitaciones para mejorar sus conocimientos y habilidades para poder aplicarlas en el trabajo que realizan, tener reconocimiento de parte de sus jefes y tener más responsabilidades que implique mayor compromiso

Con respecto al primer objetivo específico, en la cual se pide describir el factor logro en la motivación de los colaboradores administrativos. Se obtuvo que el 52.8% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de logro en la motivación; es decir, la organización no desarrolla los logros personales y profesionales como un mejor sueldo, trabajo agradable e incentivos. Ello es reforzado por la investigación de Cuadro y Bustamante (2017) que concluyeron que el 32.9% de los colaboradores manifestaron que el salario es un aspecto importante y prioritario dentro de su motivación, porque genera un estímulo para cumplir con ciertas metas y objetivos; asimismo, el colaborador al recibir un salario o un incentivo monetarios como bonificaciones se siente motivado para satisfacer sus necesidades y sus objetivos personales. Además, en el estudio de Montenegro (2016) concluye que los trabajadores consideran importante el sueldo de acorde al trabajo que realizan, tener capacitaciones para mejorar sus conocimientos y

habilidades para poder aplicarlas en el trabajo que realizan. Además, los bajos sueldos que reciben los empleados hacen que el alto índice de rotación y deserción vaya en aumento. Eso también tiene relación con la figura 5, en donde el 32% de colaboradores no recibe pago adicional por trabajar horas extras, ello también lo indica la Teoría de Motivación – Higiene, donde se manifiesta que las causas de la insatisfacción son totalmente diferentes a los factores que producen la satisfacción, siendo el factor higiene: el sueldo y beneficio.

Con respecto al segundo objetivo específico, en la cual se pide describir el factor poder en la motivación de los colaboradores administrativos. Se obtuvo que el 47.5% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de poder en la motivación. Es decir, no se cubre la necesidad de influenciar sobre los demás y adquirir reconocimientos a las actividades laborales, así como la el compañerismo, comunicación y responsabilidad. Ello es confirmado por la investigación de Hernández (2017) quien concluye el 59% de los trabajadores afirma que el reconocimiento es el factor más relevante para la motivación; es decir la motivación interna de los profesionales se manifiesta a través de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de los demás atención, aceptación o admiración, sobre todo por lo que el profesional es, hace, sabe o es capaz de hacer. Asimismo, en el estudio de Sum (2015) se concluyó que el 65% de trabajadores de la empresa indicaron que están de acuerdo que las capacitaciones que brindan la empresa ayudan a que puedan desempeñarse mejor en sus actividades laborales. Además, se encontró que el 73% de los trabajadores están de acuerdo en que la empresa motiva constantemente a los colaboradores con reconocimientos en público y liderazgo, ello favorece en el colaborador un buen desempeño laboral, transmitiendo entusiasmo en las actividades del trabajo. En la figura 2, el 28% de colaboradores contestó que, no cree que la organización donde labora este a cargo de un líder; asimismo, la comunicación con sus líderes es casi nunca. Louffat (2015) indica que el liderazgo es la influencia que tiene los líderes y sus seguidores, por lo cual ambas partes se integran en el cumplimiento de objetivos, y ello llevará a lograr una motivación laboral entre los trabajadores. En la figura 3, el 25% de encuestados afirmaron que casi nunca el reciben un trato acertado o positiva por parte de sus jefes.

Con respecto al tercer objetivo específico, en la cual se pide describir el factor afiliación en la motivación de los colaboradores administrativos. Se obtuvo que el 39.2% de los colaboradores de una organización educativa presentan un nivel bajo respecto al factor de afiliación en la motivación. Es decir, existen obstáculos en la necesidad de socializar con los demás, formar parte de ellos y sentir que pertenecen a un grupo social. Asimismo, se verifica en la investigación de Lagos (2015) el 50% de colaboradores no siente afinidad con su centro de labores, no se sienten identificados, lo que a corto plazo puede disminuir la motivación laboral, ocasionando fugas de talentos y deserciones. Además, Burga y Wiese (2018) concluyen que la empresa analizada muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del área administrativa. Además, el tener una alta motivación también ha permitido a

la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia. Se puede observar en la figura 7, el 23% de los colaboradores indican que no existe una buena relación con los compañeros del trabajo; es decir, no hay un buen clima laboral, generando que el trabajo en equipo sea tenso y se generen comentarios negativos. Fischman y Matos (2014) manifiestan que las personas desmotivadas, son aquellas que no solo están desmotivados, sino que transmiten descontento hacia sus compañeros de trabajo generando una negatividad en el ambiente laboral. Inclusive, en la figura 10, se observa que el 33% de los colaboradores afirman que es importante la motivación para obtener un buen desempeño en sus actividades.

Por otro lado, Maslow (1991), expresa que las necesidades fisiológicas son las más fuertes de todas y se relacionan con la supervivencia física y el mantenimiento biológico del organismo. Estas son las necesidades básicas, la prioridad del individuo, entre las que se pueden señalar: hambre, sed, sueño, oxígeno, abrigo y sexo. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación realizada, se puede afirmar que es importante tener a los colaboradores motivados, que la organización les brinde una adecuada capacitación y retroalimentación; ya que esto mejorará en su satisfacción personal y desempeño laboral. Además, los jefes deben tener una comunicación mucho más abierta y disposición a escuchar las opiniones y sugerencias de los trabajadores. Así mismo, el reconocimiento que se le da al colaborador es importante ya que ello estimula al cumplimiento de las metas propuestas.

4.2 Conclusiones

En base a los resultados obtenidos de la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Entre los factores que causan la falta motivación en los colaboradores administrativos de la sede central de la organización, se puede destacar que es la falta de inversión en la capacitación y las pocas actividades integradoras que permitirían conocer a los trabajadores de las diversas áreas de la organización.
2. Los sueldos en la empresa son bajos respecto al mercado laboral, generando descontento y disconformidad de los colaboradores, a ello se le suma la falta de recompensas o beneficios adicionales.
3. La falta de comunicación asertiva de los jefes hacia los colaboradores; así como la misma comunicación entre los compañeros de trabajo afecta directamente al colaborador ya que no se siente cómodo ni identificado con la organización.
4. En la organización, motivo de la investigación, el alto índice de desmotivación laboral se ve reflejado en las constantes tardanzas y faltas del personal.

5. Se ha identificado desmotivación individual, que en algún momento se torna grupal, esto porque el colaborador desmotivado va contagiando al resto de sus compañeros, generando rumores y dificultando que exista una buena comunicación.
6. La motivación extrínseca o externa, tales como incremento de sueldo, bonificaciones, pago de horas extras, capacitaciones, así como el reconocimiento, producirá un efecto en que el colaborador se sentirá valorado y esto se reflejará en su estabilidad emocional.
7. Se estableció que existe una marcada influencia entre la motivación y desempeño laboral. La falta de motivación impide que el colaborador sienta que puede dar más en su trabajo y generar valor a la empresa con sus actividades diarias. Además, la falta de compañerismo y trabajo en equipo también generan desmotivación, afectando el desarrollo de la Organización.

4.3 Recomendaciones

1. A los promotores y directiva general, deberá desarrollar un plan divulgativo que permita hacer conocer la "Misión, Visión y los Objetivos" de la organización a todos los colaboradores; así mismo las metas que la Organización quiere cumplir, ello con la finalidad de crear identificación, fidelidad y compromiso con la empresa.
2. A los promotores y directiva general, implementar reuniones mensuales con los colaboradores representativos de todas las áreas; a fin de que expongan sus inquietudes y sugerencias que permitan mejoras para la organización, ello como parte de promover la fidelización con la empresa. El colaborador al sentirse escuchado y tomado en cuenta, se sentirá motivado, más aún, ocasionará un efecto de pertenencia (que la empresa le pertenece) por lo que sus acciones siempre serán en beneficio de la organización.
3. A los directivos de la organización, implementar una política de escala salarial, donde se actualicen los sueldos de acuerdo al mercado laboral, así mismo se tome en cuenta ciertos indicadores como son: nivel de experiencia, desempeño, puntualidad, nivel de estudios; ello para reducir la falta de motivación por los bajos sueldos.
4. Al departamento de Recursos humanos, se recomienda que constantemente este monitoreando y actualizando el expediente laboral de cada colaborador, ello con la finalidad de poder conocer las capacidades y desarrollo personal, para luego ser aprovechados en las necesidades de la empresa, dando la posibilidad al colaborador de realizar línea de carrera dentro de la organización, con ello se evitará la alta rotación de personal y las fugas de talento.

5. Así mismo, el departamento de Recursos Humanos deberá de generar un programa de reconocimientos e incentivos económicos, para todas las áreas de la organización; y ello tendrá como base el desempeño y cumplimiento de metas del colaborador.
6. A la Administración, implementar actividades integradoras entre las áreas de la organización, con la finalidad de generar lazos laborales y fraternales entre compañeros; lo que contribuirá al desarrollo de sus actividades con mayor eficiencia.
7. Al la Administración, efectivizar programas de capacitación en habilidades técnicas y blandas, tanto para los colaboradores como para los mandos medios y así generar una mayor empatía, donde se promueva la crítica constructiva en las diferentes áreas, con el fin de mejorar las relaciones y dar un tratamiento a los posibles malos entendidos que puedan existir entre los colaboradores de la organización.

REFERENCIAS

- Alba, I. y Trujillo, J. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora navarro EIRL de Huaraz, 2014*. (Tesis de Licenciado en Administración). Universidad Santiago Antúnez de Mayolo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3°ed.) Colombia: E-book.
- Burga, G. y Wiesse J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. (Tesis de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las personas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Caballero, P. (2015). *Dirección de equipos comerciales. Manual teórico*. España: Editorial CEP S.L.
- Casas, P. (2017). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura*. (Tesis de Maestría en Administración). Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. (8° ed.). México: MC GRAW HILL. Recuperado de <https://issuu.com/fanypacheco/docs/244308029-chiavenato-administracion>
- Chico, M. (2011). *34% de mexicanos sin motivación en su trabajo*. Recuperado de <https://bit.ly/2aNKmp5>
- Cuadro, J. y Bustamante, C. (2017). *Factores que afectan la motivación laboral de los trabajadores de Agrojemur SAS en la ciudad de Cartagena de indias*. (Tesis de Administrador de empresas). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/5507/1/1.01.%20TESIS%20-%20AGROJEMUR.pdf>
- Fischman, D. y Matos, L. (2014). *Motivación 360°*. España: Aguilar.
- Hernández, C (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de postgrados Fac – muestra as. Comando, Bogotá, Colombia*. (Tesis de Magister en Gestión Social Empresarial). Universidad Externado de Colombia. Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/621/1/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Lagos, V. (2015). *La Motivación Laboral y su incidencia en el Desempeño Organizacional en empresas Copelec*. (Tesis de Ingeniero Comercial). Universidad del Bío Bío, Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Larico, R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014*. (Tesis de Magister en Administración). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades Directivas*. (2° ed.). México: Mc Grall Hill Educación.
- Maestre, N. y Palermo, C. (2014). *Procesos Psicológicos Básicos*. Madrid.: McGraw-Hil.
- Mankins, M. (2017). *Los empleados inspirados son 125% más productivos que los satisfechos*. Recuperado de <https://bit.ly/2ENIzji>
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. (Tesis de Magister en Dirección). Universidad del Rosario, Colombia. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Morris, C. y Maisto, A. (2014). *Introducción a la psicología*. (12° ed.), México: Pearson. Recuperado de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/86ac7ac5dc9cd7757787b9aaad6cad57.pdf>
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. (1° ed.). España: ESIC Editorial.
- Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de Licenciada en Psicología) Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. (2° ed.). México. Recuperado de <https://static1.squarespace.com/static/54d1216ae4b032ab36c26b61/t/5aa32f749140b73db65c927f/1520643968955/El+Secreto+de+La+Motivaci%C3%B3n+WEB.pdf>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13° ed.). México: Pearson. Recuperado de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

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 Licenciada en Psicóloga Industrial). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Temple, I. (2016). *Empleabilidad y marketing personal*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (80), pp. 170 – 174. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903011.pdf>

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (5ta. Ed.). Perú: Editorial San Marcos

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de factores motivacionales encontrados en la sede central

FACTORES ENCONTRADOS EN LA SEDE CENTRAL
1. Beneficios
2. Ambiente laboral
3. Compromiso laboral
4. Beneficios
5. Liderazgo
6. Desempeño Laboral

Elaboración: Fuente propia.

Anexo 2. Tabla de motivación de colaboradores en la sede central

DIMENSIONES DE FACTORES DE MOTIVACIÓN
1. Factor logro
2. Factor poder
3. Factor afiliación

Elaboración: fuente propia.

Anexo 3. Preguntas relacionadas a la dimensión factor logro

DIMENSIÓN FACTOR LOGRO

¿Ud. recibe algún beneficio adicional por parte de la Organización?

¿El trabajo que realiza en la Organización le es agradable, le gusta?

¿Recibe usted, algún incentivo o pago adicional por trabajar más horas de lo establecido en la Organización?

¿Siente que el sueldo que recibe le alcanza en sus necesidades básicas?

Elaboración: fuente propia.

Anexo 4. Preguntas relacionadas a la dimensión factor poder

DIMENSIÓN FACTOR PODER

¿Cuándo participa de las actividades que realiza la organización lo hace entusiastamente?

¿Ud. cree que la Organización mantiene motivados a sus colaboradores?

¿En la Organización donde labora, cree usted que está a cargo de un líder?

¿El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva?

Elaboración: fuente propia.

Anexo 5. Preguntas relacionadas a la dimensión factor afiliación

DIMENSIÓN FACTOR AFILIACIÓN

¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas?

¿La motivación para usted es importante para la realización de un desempeño laboral?

¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de labores dentro de la organización es respetuosa?

¿Suele llegar temprano a su centro de labores?

Elaboración: fuente propia.

Anexo 6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA													
Título: FACTORES QUE CAUSAN LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE CENTRAL DE UNA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA 2017													
JARA MATOS, NOELIA GIOVANNA													
RUIZ CASAS, JUDITH JHANETT													
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	MUESTRA	DISEÑO		DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	HERRAMIENTA			
Pregunta general	Objetivo General	Factores de la motivación laboral	La motivación laboral es la fuerza interna que dirige al colaborador hacia una meta laboral. Es así como en las organizaciones el personal es motivado, para mejorar su desempeño, reducir la fuga de talentos y generar la iniciativa de proactividad en el colaborador (Caballero (2015, p.72).	Población: 245 Colaboradores administrativos de la sede central de la Organización .	Metodo: Descriptivo. Nivel de Investigación: Descriptivo. Diseño: No experimental Transversal. El diseño se diagrama de la siguiente manera:		Factor logro	Beneficio adicional	¿Ud. recibe algún beneficio adicional por parte de la Organización?	La herramienta que usaremos, será la encuesta que consta de 12 ítems o preguntas			
¿Qué factores causan la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017?	Describir los factores que causan la motivación en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.							Trabajo agradable	¿El trabajo que realiza en la Organización le es agradable, le gusta?				
								Incentivo	¿Recibe usted. Algún incentivo o pago adicional por trabajar más horas de lo establecido en la Organización?				
								Sueldo	¿Siente que el sueldo que recibe le alcanza en sus necesidades básicas?				
				Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	150 Colaboradores administrativos de la Sede Central de la Organización educativa	<table border="1"> <tr> <td>Estudio</td> <td>T1</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>O</td> </tr> </table>	Estudio	T1		M	O	Factor poder
Estudio	T1												
M	O												
¿El factor de logro causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017?	Describir el factor logro en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.			Donde: M = Representa la muestra en estudio. O = Motivación del personal	Satisfacción	¿Ud. cree que la Organización mantiene motivados a sus colaboradores?							
					Liderazgo	¿En la Organización donde labora, cree usted que está a cargo de un líder?							
					Trato recibido	¿El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva?							
¿El factor de poder causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017?	Describir el factor poder en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.	De naturaleza: Cuantitativa	Factor afiliación	Compañerismo	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas?								
				Desempeño laboral	¿La motivación para usted es importante para la realización de un desempeño laboral?								
				Comunicación	¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de labores dentro de la organización es respetuosa?								
				Responsabilidad	¿Suele llegar temprano a su centro de labores?								
¿El factor de afiliación causa la motivación laboral en los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017?	Describir el factor afiliación en la motivación de los colaboradores administrativos, caso sede central de una organización educativa- 2017.												

Elaboración: Fuente Propia

Anexo 7. Cuestionario

ENCUESTA LABORAL						
Estimado colaborador:						
Necesitamos que responda de manera veraz y con la mas completa sinceridad este cuestionario de 12 preguntas. Las respuestas obtenidas nos seran de mucha ayuda.						
Instrucciones: Según su criterio marque con un (x) el número elegido						
Escala: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) La mayoría de veces (5) Siempre.						
1.- ENCUESTA LABORAL						
N°	ESCALA	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	LA MAYORIA DE VECES	SIEMPRE
		1	2	3	4	5
1.-	¿Ud. recibe algún beneficio adicional por parte de la Organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.-	¿Cuándo participa de las actividades que realiza la organización lo hace entusiastamente?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.-	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo son buenas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.-	¿El trabajo que realiza en la Organización le es agradable, le gusta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.-	¿La motivación para usted es importante para la realización de un desempeño laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.-	¿Ud. cree que la Organización mantiene motivados a sus colaboradores? ¿La motivación para usted es importante para la realización de un desempeño laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.-	¿En la Organización donde labora, cree usted que está a cargo de un líder?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.-	¿El trato recibido por su jefe es de manera acertada y positiva?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.-	¿La comunicación que mantiene con sus compañeros de labores dentro de la organización es respetuosa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.-	¿Suele llegar temprano a su centro de labores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.-	¿Recibe usted. Algún incentivo o pago adicional por trabajar más horas de lo establecido en la Organización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.-	¿Siente que el sueldo que recibe le alcanza en sus necesidades básicas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elaboración: Fuente Propia						