



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“FACTORES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA INDUSTRIA DEL MARKETING EN EL PERÚ Y AMÉRICA LATINA ENTRE LOS AÑOS 2015 Y 2018”: una revisión sistemática literaria.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Sheyla Jessenia Choquecahua Suca  
Nohely Yannina Gomez Ochante

**Asesor:**

Mg. Erica Gonzáles Ponce de León

Lima - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico en primer lugar a Dios y a mis padres, Alejandrina Suca Mamani y Sergio Choquecahua, Champi, quienes con nobleza, esfuerzo y dedicación me formaron con valores, llenos de su amor incondicional y apoyo eterno en cada paso de mi vida, a mis hermanos Emanuel y Gabriel quienes con su presencia hicieron más cándidos mis días. Y finalmente, a un buen amigo, Jhon Romero Ricci, que fue una fuente de lucha y apoyo incondicional en mis momentos de prueba y perseverancia.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Mg. Erica Rojana González Ponce de León, por su asesoría y enseñanzas que  
brindo a lo largo del curso Proyecto de Tesis.

El presente trabajo está dedicado a toda mi familia por su apoyo incondicional,  
quien con su amor y dedicación nos ayudaron a seguir adelante.

### **Tabla de contenido**

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| DEDICATORIA                          | 2         |
| AGRADECIMIENTO                       | 3         |
| TABLA DE CONTENIDO                   | 4         |
| ÍNDICE DE TABLAS                     | 5         |
| ÍNDICE DE FIGURAS                    | 6         |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN             | 7         |
| <b>1.1. Realidad problemática</b>    | <b>7</b>  |
| <b>1.2. Formulación del problema</b> | <b>8</b>  |
| <b>1.3. Objetivos</b>                | <b>10</b> |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA             | 11        |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS             | 14        |
| CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN               | 21        |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES             | 23        |
| BIBLIOGRAFÍA                         | 25        |

## ÍNDICE DE TABLAS

**Tabla.** *Selección de Datos*

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución por base de datos

Figura 2. Distribución por tipo de documento

Figura 3. Distribución geográfica

Figura 4. Distribución por año de publicación

Figura 5. Distribución por especialidad

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La motivación es sin duda alguna una de las variables más importantes y que más se han estudiado los últimos años para optimizar el desempeño de los trabajadores en su ámbito laboral.

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española, la motivación es el conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

Para Abraham Maslow (1960), psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en: fisiología, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. Mientras que Chiavenato (1980) define a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. Por lo tanto, podemos afirmar que para que un empleado esté motivado y de esta manera se sienta comprometido debe tener un motivo que genere una acción, en otras palabras, es el motor que impulsa a realizar las tareas laborales (Peña, 2015).

La motivación laboral tiene una relación importante con las relaciones laborales, el entorno y la satisfacción laborales; y es así cómo se logra un desarrollo eficiente de las organizaciones o empresas. Para lograr un alto grado de satisfacción hacia los clientes, las empresas deberán mantener un alto grado de motivación entre todos y cada uno de sus empleados.

La satisfacción laboral se puede definir como un estado positivo o placentero de las experiencias laborales del empleado, en otras palabras, la satisfacción laboral hace referencia a la actitud positiva del individuo hacia su trabajo. De lo anterior, es posible deducir que, dentro de la dinámica propia de los ambientes laborales, quien está satisfecho en su empleo mostrará actitudes positivas, mientras quien está insatisfecho siempre estará a disgusto en todo lo que suceda a su alrededor (Quiceno, 2015).

Por estas razones y considerando que la motivación de los empleados juega un rol preponderante en el ámbito empresarial fue que consideramos relevante estudiar y analizar aquellos factores asociados a la motivación.

## **1.2. Formulación del problema**

El problema que vamos a responder en esta investigación es: ¿Cuál es la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018?



La razón por la cual nosotras hemos decidido investigar este tema, se debe a la falta de planificación y desconocimiento de los factores de éxito para implementar en la gestión de los administradores.

Los administradores se encuentran ubicados en diversas zonas y ante esta problemática surge la necesidad de mejorar un modelo de gestión más alineado con las necesidades de cada proyecto.

En ese sentido, es que nos hemos planteado las siguientes preguntas específicas para lograr responder el problema global a investigar:

- ¿Cuáles son los países que han realizado investigaciones sobre los factores de la motivación en la industria del marketing?
- ¿ Cuántos estudios se han llevado a cabo en cada país?
- ¿Cuáles han sido las variables analizadas?
- ¿Cuáles han sido los instrumentos de investigación más utilizados?
- ¿Cuáles han sido los resultados encontrados?

Nosotras queremos contribuir con la mejora de la función del administrador de cada uno de los proyectos resaltando aquellos sucesos ya implementados y de esta manera utilizarlos como ejemplos para conseguir resultados eficientes y eficaces, y así mejorar los procesos ya establecidos.

### 1.3. Objetivos

El objetivo de esta revisión sistemática de la literatura fue sintetizar la evidencia disponible sobre los principales factores asociados a la motivación laboral en Perú y América Latina entre los años 2011 - 2018.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Este trabajo es una revisión sistemática literaria de los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018.

Una revisión sistemática literaria es un artículo de «síntesis de la evidencia disponible», en el que se realiza una revisión de aspectos cuantitativos y cualitativos de estudios primarios, con el objetivo de resumir la información existente respecto de un tema en particular (Manterola, 2018).

Para la recopilación de las investigaciones, hemos utilizado bases de datos en línea con repositorios científicos tales como: Elsevier, Redalyc, Scielo, a parte de la librería especializada en temas científicos llamada EBSCOhost, y EBOOK cuyas bases de datos se encuentran licenciadas por Lauréate International Universities.

Hemos utilizado las siguientes estrategias de búsqueda y recopilación de información: utilizamos términos específicos del tema, como el título de nuestra investigación y las palabras claves con sus respectivos sinónimos; empleamos operadores o conectores Booleanos, como OR y AND, para focalizar nuestra búsqueda con los parámetros que consideramos necesarios y así podamos descartar aquellos parámetros que no sean relevantes a nuestro tema.

Los criterios de exclusión e inclusión que hemos utilizado para responder nuestras preguntas de investigación son: el idioma - español; el lugar de publicación - la distribución geográfica por países; la especialidad de cada publicación; la metodología utilizada y el año de publicación.

Es así, que hemos encontrado 30 artículos en esta primera etapa, tomando en cuenta los criterios descritos líneas arriba.

De acuerdo con las preguntas que hemos planteado para responder nuestro objetivo de investigación es que hemos decidido realizar el descarte de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Fecha y lugar de publicación.
- Tipo de publicación (libros, artículos científicos o tesis).
- Instrumentos de investigación.
- Área de investigación (por ejemplo, administración, marketing, etc).

Con estos parámetros, hemos podido llevar a cabo un descarte e inclusión de la literatura recopilada acerca de los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018.

### Selección de datos

La selección de datos la hemos representado en una tabla, donde hemos colocado los datos de la literatura encontrada de forma sistemática para llevar a cabo el análisis respectivo de inclusión y exclusión de los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018.

**Tabla. Selección de Datos**

| Nº | Base de datos | Autores   | Título  | Revista   | Tipo     | País     | Año  |
|----|---------------|---|---|---|----------|----------|------|
| 1  | ebsco         | Hernández Juárez, José Luis; Morales Morales, Jesús René            | Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. | Revista Daena   | Artículo | México   | 2017 |
| 2  | UPN BOX       | Castope Ñontol, Juan Carlos; Arribasplata Sánchez, Magaly Elizabeth | Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017           |   | Tesis    | Perú     | 2017 |
| 3  | UPN BOX       | Toribio Gavidía, Claudia Maribel                                    | Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad distrital del Peru – 2015           |   | Tesis    | Perú     | 2015 |
| 4  | UPN BOX       | Meneses Bartra, Jessica Leonor; Quiroz Cueto, Luisa Magali          | Identificación de factores de la motivación laboral de los colaboradores de una industria metalmeccánica en el Callao, año 2016 |   | Tesis    | Perú     | 2016 |
| 5  | ebsco         | Benavides Paz, Oscar Hernando                                       | MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO                      | Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas | Artículo | Colombia | 2017 |
| 6  | UPN BOX       | Meneses Bartra, Jessica Leonor; Quiroz Cueto, Luisa Magali          | Identificación de factores de la motivación laboral de los colaboradores de una industria metalmeccánica en el callao, año 2016 |   | Tesis    | Perú     | 2016 |

Esta tabla es una captura de pantalla, donde solo se visualizan las primeras 6 publicaciones de un total de 30.

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

### **3.1. Selección de estudios.**

Iniciamos nuestra revisión sistemática de la literatura con un total de 30 documentos para analizar de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión 20, entre los cuales tenemos: artículos, libros y tesis.

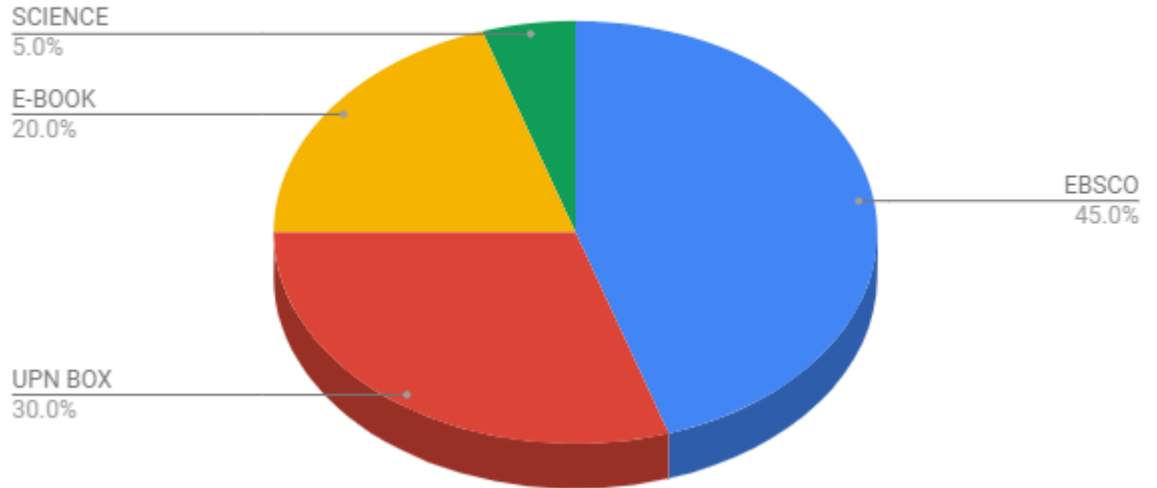
Es importante destacar la distribución de la literatura analizada considerando los siguientes criterios: en primer lugar, las bases de datos utilizada, el tipo de documento: artículos, libros y tesis; como también el año de publicación y la distribución geográfica por países y por último, la especialidad vinculada al análisis de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018.

### **3.2. Características de los estudios.**

#### **Distribución por base de datos:**

En la Figura 1 mostramos la distribución porcentual de la literatura por tipo de base de datos, donde se reflejan las cuatro bases de datos utilizadas y vemos que el mayor porcentaje está asociado a EBSCO.

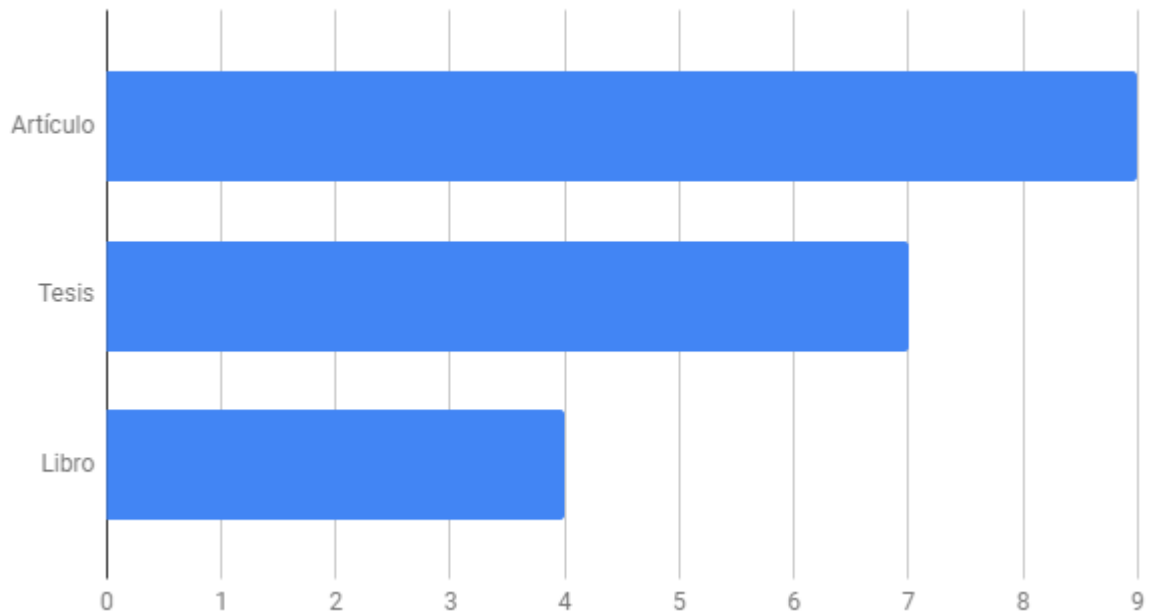
**Figura 1. Distribución por base de datos**



**Distribución por tipo de documento:**

En la Figura 2, se muestra la distribución de la literatura por tipo de documento, donde se refleja que mayor énfasis se le dio al análisis de artículos y tesis, no descartando algunos libros.

**Figura 2. Distribución por tipo de documento**

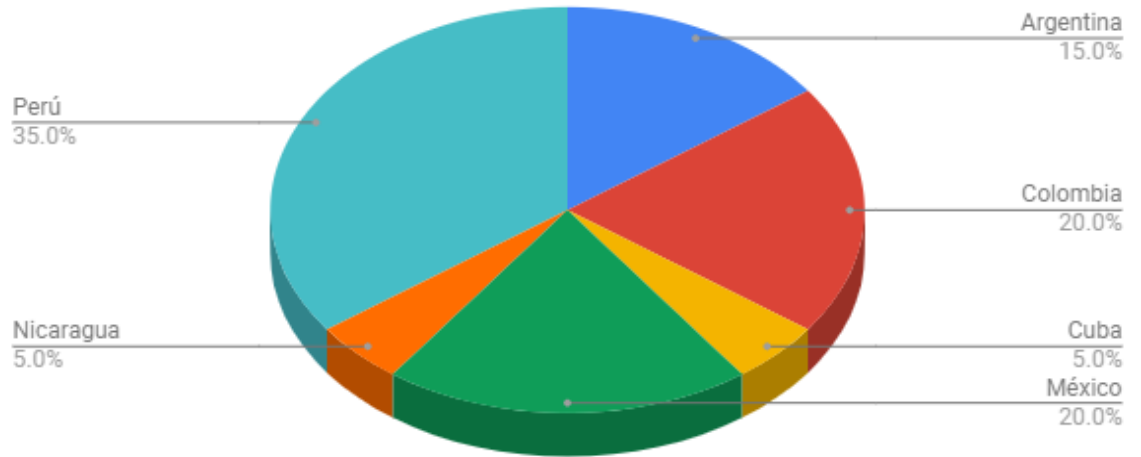


### **Distribución geográfica.**

En la Figura 3 se representa la distribución geográfica de los documentos analizados, como se refleja en el gráfico el mayor porcentaje (35%) corresponde a la literatura nacional.



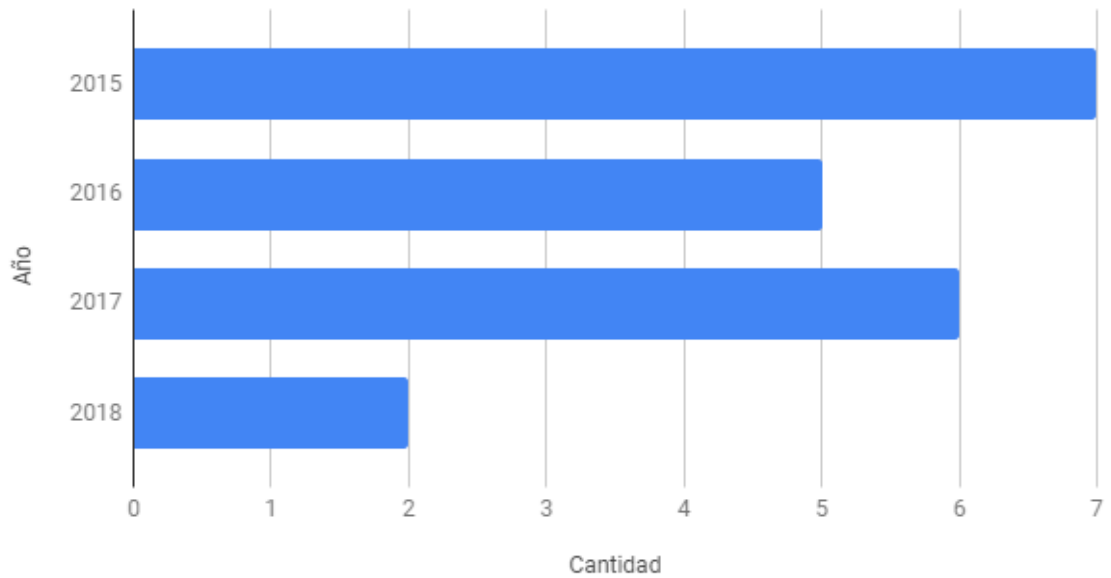
**Figura 3. Distribución geográfica**



**Distribución por año de publicación.**

En la Figura 4 figura se muestra la distribución de los documentos analizados distribuidos por el año de publicación, donde se refleja que el mayor porcentaje (35 %) es del año 2015.

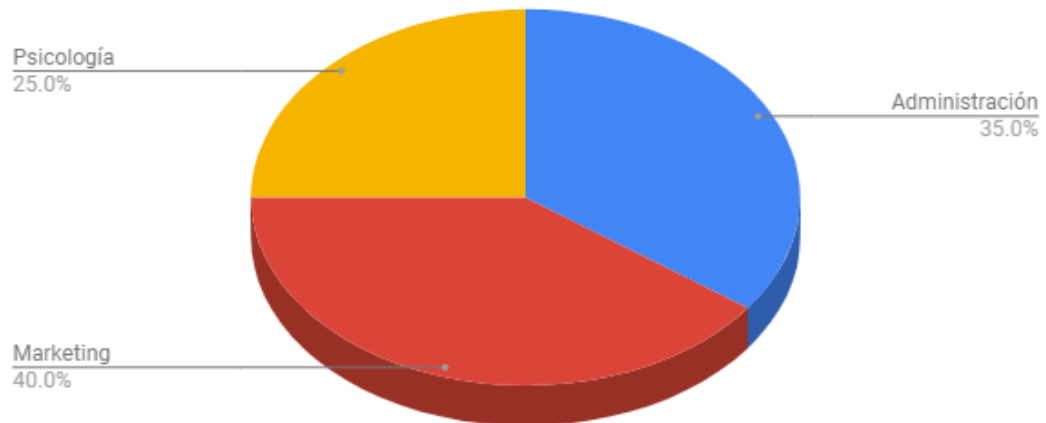
**Figura 4. Distribución por año de publicación**



**Distribución por especialidad.**

En la Figura 5 mostramos la distribución de la literatura por la especialidad, donde se refleja que el mayor porcentaje (40%) de la literatura analizada corresponde a la especialidad de Marketing,

**Figura 5. Distribución por especialidad**



Estos cinco criterios son los más relevantes para la inclusión y exclusión del análisis de la revisión sistemática de la literatura sobre los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina durante los años 2015 y 2018.

### **3.3. Análisis global de los estudios.**

El más importante hallazgo que hemos encontrado luego de un análisis exhaustivo de la literatura es la relación de las palabras clave vinculadas a los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018, las cuales las hemos representado en la Figura 5.

Figura 5. Palabras clave



Esto refleja la relación entre la motivación y satisfacción que reciben los miembros de las empresas y organizaciones.

El ambiente dinámico es uno de los factores determinantes en la industria del marketing para lograr la motivación de los empleados. Más allá del salario que puedan percibir los empleados, se ve reflejado que la constante capacitación es un factor influyente para mantenerlos motivados y que de esta manera logren un alto grado de satisfacción lo que conlleva al cumplimiento de los objetivos empresariales.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La industria del marketing está en auge, y debido a eso hay nuevos paradigmas que se analizan y estudian desde diversas especialidades de acuerdo a nuestra revisión sistemática de la literatura sobre los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018.

Las empresas están muy interesadas en los estudios que puedan reflejar cuales son aquellos factores que motivan a sus empleados, tanto para lograr los objetivos de forma eficiente como para la retención de los mismos en sus puestos laborales.

Es importante recalcar que un análisis multidisciplinario (desde la administración, el marketing y la psicología) puede llevar a nuevas conclusiones para determinar aquellos factores que generen una motivación en los empleados de las empresas.

La limitación que hemos encontrado luego de la revisión sistemática de la literatura sobre los factores de la motivación en la industria del marketing en Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018 es que son muy pocas empresas que se animan a hacer un relevamiento detallado desde el punto de vista cuantitativo y que de esta manera se puedan

encontrar correlaciones necesarias entre los factores que influyan tanto en la motivación como satisfacción laboral.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

1. El objetivo de la revisión sistemática de la literatura sobre los factores de la motivación laboral en la industria del marketing en el Perú y América Latina entre los años 2015 y 2018 fue sintetizar la evidencia disponible en las diversas publicaciones analizadas.
2. Los países que hemos analizado y que han realizado investigaciones sobre los factores de la motivación en la industria del marketing son: Argentina, Colombia, Cuba, México, Nicaragua y Perú.
3. La cantidad de documentos analizados son: 9 artículos científicos, 7 tesis de pregrado y 4 libros. Lo que lleva a un total de 20 documentos.
4. Las variables analizadas en esta revisión sistemática de la literatura han sido la motivación y satisfacción laboral en la industria del marketing.
5. El instrumento de investigación más utilizado es el del tipo cualitativo, ya que se describen con claridad los factores asociados a la motivación laboral, sobre todo en los artículos científicos.

6. El resultado más importante al que hemos llegado en esta revisión sistemática de la literatura es la importancia que las empresas le dan al ambiente dinámico, así como a la capacitación constante de sus empleados. También es fundamental remarcar el vínculo entre la motivación y satisfacción que las empresas y organizaciones puedan brindarle al empleado para que de esta manera puedan alcanzar sus objetivos.
  
7. Las empresas y organizaciones están trabajando para encontrar los factores que mejoren la motivación laboral y así puedan llegar a cumplir sus objetivos eficientemente.



## Bibliografía

Aquino Espinoza, E.; Téllez Leyva, K.; Téllez Lara, María. (2017). LA MOTIVACION LABORAL COMO FACTOR DE PRODUCTIVIDAD EN LAS ORGANIZACIONES. Revista Ciencia Administrativa. México.

Benavides Paz, Oscar Hernando. (2017). MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS EGRESADOS DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE NARIÑO. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Colombia.

Carballé Piñón, Reina de los Ángeles. (2015). Estrategia para elevar la motivación laboral; factor imprescindible para mejorar nuestra productividad. Infociencia. Cuba.

Cardozo, Alejandro Pablo. (2015). Puro management: emprendedores, gerentes, colaboradores, y sus empresas. Temas Grupo Editorial. Argentina.

Castope Ñontol, Juan Carlos; Arribasplata Sánchez, Magaly Elizabeth. (2017). Motivación laboral y su influencia en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. de Cajamarca, 2017. Perú.

Heller, Lidia. (2015). Mujeres y varones en las organizaciones: ambiciones y aspiraciones. Pluma Digital Ediciones. Argentina.

Hernández Juárez, José Luis; Morales Morales, Jesús René. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Revista Daena. México.

Hernández, Claudia García; Ávila, Eneida Ochoa; Nistal, María Teresa Fernández; Verduzco, Rafael Octavio Félix; Miranda, María Mercedes Campoy. (2015). Factores motivacionales que influyen en los trabajadores de las PYMES. Cultura Científica y Tecnológica. México.

Manterola, Carlos; Astudilloa, Paula; Ariasb, Esteban; Clarosc, Nataniel (2018). Revisiones sistemáticas de la literatura. Qué se debe saber acerca de ellas. Revista de Cirugía. Chile.

Marín Samanez, Helen Stephani; Placencia Medina, Maritza Dorila. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Revista Horizonte Médico. Perú.

Mariños Obeso, Raquel Araceli. (2018). El Clima Laboral y su Influencia en la Motivación de los colaboradores administrativos en una empresa constructora, Cajamarca 2018. Perú.

Martínez Rodríguez, Felipe. (2016). La transformación gerencial. Grupo Editorial Patria. México.

Martínez, Víctor Francisco. (2016). Administración: de lo simple a lo complejo. Pluma Digital Ediciones. Argentina.

Meneses Bartra, Jessica Leonor; Quiroz Cueto, Luisa Magali. (2016). Identificación de factores de la motivación laboral de los colaboradores de una industria metalmecánica en el Callao, año 2016. Perú.

Morán Alva, Federico del Cid; Samillán Quiroz, Viviana Elizabeth. (2015). Influencia del clima laboral, en la motivación del personal administrativo de la universidad César Vallejo, sede Piura, 2015. Perú.

Peña Estrada, Carlota (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales. España.

Quiceno Posada, Paola Andrea. (2015). FACTORES DE MOTIVACIÓN LABORAL Y OBJETIVOS ORGANIZACIONALES. Colombia.

Revuelto-Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*. Colombia.

Rodríguez, Mikhail Benet; Zafra, Sandra Liliana; Quintero Ortega, Sandra Patricia. (2016). La revisión sistemática de la literatura científica y la necesidad de visualizar los resultados de las investigaciones. Colombia.

Sánchez Velásquez, D. de los A., & Ocampo Ocampo, E. D. (2017). *Recursos Humanos: La motivación del personal en el sector público*. Nicaragua.

Toribio Gavidia, Claudia Maribel. (2015). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una Municipalidad distrital del Perú – 2015. Perú.