

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, LIMA 2020”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Wendy Fabiola Baylon Nuñez

Evelyn Yahaira Bravo Cersso

Asesor:

MBA Dennis Yohannes De La Piedra Yépez

Lima – Perú

2020



TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática.....	10
1.2 Formulación del problema	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Investigaciones Previas:	16
1.5 Marco Teórico.....	23
1.5 Hipótesis.....	39
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	41
2.1 Enfoque de la Investigación	41
2.2 Tipo de Investigación.....	41
2.3 Nivel de Investigación	41
2.4 Diseño de la Investigación	41
2.5 Operacionalización de las variables	42
2.6 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	47
2.8 Validez del Instrumento.	50
2.9 Análisis de confiabilidad.....	50
2.10 Análisis de Datos.....	52
2.11 Procedimiento:	53
2.12 Aspectos éticos	53
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	54

3.1 Resultados descriptivos.....	54
3.2 Resultados ligados a las Hipótesis.....	64
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	72
4.1 Discusión.....	72
4.2 Conclusiones	83
4.3 Recomendaciones	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables.	45
Tabla 2 Distribución de la muestra de estudio.	47
Tabla 3 Escala de la encuesta.	49
Tabla 4 Validez de ambos cuestionarios: Motivación y Desempeño Laboral.	50
Tabla 5 Confiabilidad del cuestionario de la Motivación.	51
Tabla 6 Confiabilidad del Cuestionario del Desempeño Laboral.	52
Tabla 7 Confiabilidad de ambos cuestionarios: Motivación y Desempeño Laboral.	52
Tabla 8 Prueba de Normalidad.	64
Tabla 9 Correlación entre la motivación y el desempeño laboral.	66
Tabla 10 Grado de relación según coeficiente de correlación.	67
Tabla 11 Correlación entre los Factores motivadores o intrínsecos y el desempeño laboral.	68
Tabla 12 Grado de relación según coeficiente de correlación.	69
Tabla 13 Correlación entre la Motivación y la Efectividad.	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aprobación de cursos para el desarrollo profesional y al desempeño laboral. ...	54
Figura 2. Formación y capacitación para responder las necesidades del área y mejorar la calidad del servicio.....	54
Figura 3. Reconocimiento a los colaboradores a través de palabras o acciones.	55
Figura 4. Satisfacción en el reconocimiento del desempeño.....	55
Figura 5. Compensación a los trabajadores por su rendimiento y logros.	56
Figura 6. Supervisión de los procesos para evitar fallas y mal servicio en la atención de los clientes internos y externos.....	56
Figura 7. Asignación de sueldos y Salarios a los Colaboradores.	57
Figura 8. Equidad en los sueldos de los colaboradores de la misma categoría.	57
Figura 9. Satisfacción en la relación con los compañeros de trabajo.	58
Figura 10. Apoyo de los colaboradores brindando información oportuna para la calidad de Servicio.....	58
Figura 11. Decisiones que contribuyen al cumplimiento de metas.....	59
Figura 12. Supervisión en el cumplimiento de metas.	59
Figura 13. Tiempo de atención de los clientes internos y externos para garantizar la calidad de servicio.....	60
Figura 14. Satisfacción o insatisfacción de los clientes en el servicio.....	60
Figura 15. Cobertura en las funciones del colaborador durante el periodo vacacional.	61
Figura 16. Eficiencia en la selección del personal para un puesto de trabajo.	61
Figura 17. Eficiencia en el desempeño para cumplir con las labores marcados por la gerencia.	62
Figura 18. Apoyo de supervisores para obtener ciertos logros en el desarrollo profesional.	62
Figura 19. Programa para potenciar su desarrollo profesional.	63
Figura 20. Aprobación de pagos a proveedores por servicio brindado.	63

RESUMEN

A nivel organizacional, las personas siempre han jugado un papel importante en el desarrollo de las empresas, sobretodo por el aporte valioso que entregan a través de su trabajo. La presente investigación estimó como objetivo general, determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección de gestión del talento humano de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2020. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y su diseño ha sido no experimental de tipo transversal. La población objeto de estudio, estuvo constituida por 60 colaboradores, con una muestra no probabilística por conveniencia, integrada por 20 colaboradores entre coordinadores, asistentes y auxiliares administrativos. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento utilizado, fue el cuestionario, el cual fue validado por expertos docentes y sometido a la prueba V de Aiken, resultando aplicable y; para la confiabilidad, se usó el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.962, lo que significó una alta confiabilidad estadística.

Finalmente, se determinó que existe una relación *positiva muy fuerte* entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la dirección de gestión del talento humano de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2020, demostrada a través de una prueba de Spearman, con un coeficiente de correlación de 0.802 y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica claramente que una gestión adecuada de la motivación, genera un mayor desempeño laboral.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, factores intrínsecos y factores extrínsecos.

ABSTRACT

At the organizational level, people have always played an important role in the development of companies, above all because of the valuable contribution they make through their work. The present research estimated as a general objective, to determine the relation between motivation and work performance of the employees of the human talent management department of the Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2020. The type of research was basic, quantitative in focus, correlational in level and its design has been non-experimental in nature. The population under study was constituted by 60 collaborators, with a non-probabilistic sample for convenience, integrated by 20 collaborators among coordinators, assistants and administrative assistants. The technique applied was the survey and the instrument used was the questionnaire, which was validated by teaching experts and submitted to Aiken's test V, resulting applicable and; for reliability, Cronbach's Alpha coefficient was used, whose result was 0.962, which meant a high statistical reliability.

Finally, it was determined that there is a very strong positive relationship between motivation and work performance of the employees of the human talent management department of the Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima 2020, demonstrated through a Spearman test, with a correlation coefficient of 0.802 and a significance level of 0.000, which clearly indicates that adequate management of motivation generates greater work performance.

Keywords: motivation, job performance, intrinsic factors and extrinsic factors

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aktouf, O., y Suárez, T. (2012). *Administración: Tradición, Revisión y Renovación. (7a ed.)*. México: Pearson.
- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360° (2a ed.)*. Buenos Aires: Granica.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (5a ed.)*. Venezuela: Episteme.
- Ayala, T., y Pajuelo, S. (2018). “*La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de la subespecialidad comercial de la corte superior de justicia de Lima, 2018*” (Tesis de licenciatura). Universidad Tecnológica del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación (3a ed.)*. Colombia: Pearson.
- Burga, G., y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque (Tesis de maestría)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos (5a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (9a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Corcino, M., y Espinoza, N. (2018). *La motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa ARCOR SA-Chancay, 2018 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho

- Dessler, G., y Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos enfoque latinoamericano*. México: Prentice Hall.
- Firma peruana figura entre las cinco mejores empresas para trabajar en Latinoamérica. (22 de abril del 2014). *Gestión*, p. 8
- Franklin, E., y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional, enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Gelabert, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. (4a ed.). España: Esic Editorial.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México DF: McGraw Hill
- Jones, G., y George, J. (2009). *Administración contemporánea* (4a ed.). México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14a ed.). México: McGraw-Hill.
- Leiva, R. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa JDD SAC, Santa Anita, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Lima
- López, D. (2015). *Motivación como factor influyente en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa Carabobo* (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Lusthaus, Ch., Adrién, M., Anderson, G., Carden, F., y Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño* Canadá: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Moreno Perea, S. y Pérez Sánchez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdova. *Revista CES Derecho*. (9). 14-17.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Motivación: Perspectivas Teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*. 33(2), 153-170.
- Palmar, S., y Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado de Zulia. *Revista Espacios Públicos*. (39). 166.
- Pozo, C. (2015). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa Carrocera (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica de Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15a ed.). México: Pearson.
- Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2009). *Administración* (6 ed.). México: Pearson.

- Suárez, V. (2018). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa municipal EMASA-EP, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (4 ed.). México: Limusa.
- Torres, J. y Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita-2018* (Tesis de licenciatura). Universidad María Auxiliadora, Lima.
- Torres, S. (2017). *Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco.
- Vilema, M. (2018). *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa Codiempaques del Ecuador* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.