



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS ASOCIADOS DE LA FINANCIERA CREDINKA S.A. DE CAJAMARCA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bachiller. Juan Carlos Castope Ñontol

Bachiller. Magaly Elizabeth Arribasplata Sánchez

Asesor:

MBA. Roberto Arribasplata Lozano

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	09
1.1 Realidad Problemática	09
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones	13
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General.....	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1. A nivel Internacional	14
2.1.2. A nivel Nacional	19
2.1.3. A nivel local.....	21
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1. Definición de Motivación Laboral.....	22
2.2.2. Teoría sobre Motivación Laboral	24
2.2.3. Tipos de Motivación Laboral	26
2.2.4. Características de la Motivación Laboral.....	277
2.2.5. Dimensiones de la Motivación Laboral	28
2.2.6. Definición de Desempeño Laboral	29
2.2.7. Teorías sobre Desempeño Laboral	30
2.2.8. Características de evaluación de Desempeño Laboral.....	32
2.2.9. Factores que influyen en el Desempeño Laboral.....	33
2.2.10. Dimensiones	34
2.3 Definición de términos básicos.	35

CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS	366
3.1. Hipótesis.	366
3.1.1. Hipótesis general	366
3.1.2. Hipótesis específicas	366
3.2. Operacionalización de Variables	38
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS.....	39
4.1 Tipo de diseño de investigación.	39
4.2 Diseño de investigación	39
4.3 Material de estudio	39
4.3.1 Unidad de estudio.	39
4.3.2 Población.....	39
4.3.3 Muestra.....	40
4.4 Técnicas, procedimientos e instrumentos.....	40
4.4.1 Para recolectar datos	40
4.4.2 Para analizar la información.....	40
CAPÍTULO 5. RESULTADOS	41
5.1 Interpretación de resultados.....	41
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	44
Tabla 3: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados en su dimensión Ambiente de Trabajo de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	45
Tabla 4: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados en su dimensión Establecimiento de Objetivos de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	46
Tabla 5: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados en su Reconocimiento de Trabajo de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	47
Tabla 6: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados en su dimensión Participación del asociado de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	48
Tabla 7: Motivación Laboral en el desempeño de los asociados en su dimensión La Formación y Desarrollo Personal de la Financiera Credinka S.A. Cajamarca, 2017.....	49

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue verificar la influencia de la motivación laboral en el desempeño de los asociados de la Financiera CREDINKA S.A de Cajamarca, enfocándonos en las características que presenta el talento humano, específicamente en sus dimensiones: Ambiente de trabajo, establecimiento de objetivos, reconocimiento de trabajo, participación de los asociados y formación y desarrollo profesional. Confirmando que una buena motivación laboral conlleva a los asociados a conseguir un buen desempeño para alcanzar sus metas y objetivos dentro de la organización, convirtiéndose en una ventaja importante para asumir retos y tener oportunidad de mejora constante.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 23 asociados. Se usó un cuestionario de recolección de datos sobre las dos variables, en general de 22 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba estadística de Somers donde la significación aproximada (Sig. Aprox. =0.002) es menor al nivel de confianza ($\alpha=0.05$). Por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar la influencia de la motivación laboral sobre el desempeño de los asociados de la financiera CREDINKA S.A de Cajamarca, 2017.

Finalmente, el estudio realizado plantea algunas recomendaciones de evaluación a la motivación laboral para abordar de forma estratégica cada una de las dimensiones estudiadas, orientadas a fortalecer el recurso más sensible y valioso, como es el desempeño de los asociados de CREDINKA S.A.

Palabras claves: motivación laboral, desempeño laboral, Financiera, asociados.

ABSTRACT

The objective of this research was to verify the influence of the Work Motivation in the Performance of the associates of the Financial CREDINKA SA of Cajamarca, focusing on the characteristics that the human talent presents, specifically in its dimensions: Work environment, establishment of objectives, recognition of work, participation of partners and training and professional development. Confirming that good work motivation leads partners to achieve a good performance to reach their goals and objectives within the organization, becoming an important advantage to take on challenges and have opportunities for constant improvement.

To obtain the information an opinion survey on motivation and work performance was applied to 23 associates. A questionnaire was used to collect data on the two variables, generally 22 questions with a scale amplitude of five categories (always, almost always, sometimes, almost never and never).

To test the hypothesis, the Somers statistical test was performed, where the approximate significance ($\text{Sigma} = 0.002$) is lower than the confidence level ($\alpha = 0.05$). Therefore, there is enough evidence to affirm the influence of labor motivation on the performance of the associates of the financial CREDINKA SA of Cajamarca, 2017.

Finally, the study carried out presents some evaluation recommendations to the work motivation to strategically address each of the dimensions studied, aimed at strengthening the most sensitive and valuable resource, such as the performance of the associates of CREDINKA S.A.

Keywords: work motivation, work performance, financial, associates.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alva (2016), Motivación y Desempeño Laboral en la Caja Arequipa Huánuco-2016 (Tesis), Universidad de Huánuco
- Bittel, L. (2000). Administración de Personal. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Escalante y Cila (2009), La motivación como factor significativo en el desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la ciudad de Cartagena (Tesis), Universidad de Cartagena
- F. Herzberg, B. Mausner, y B. Snyderman (1959), The Motivation to Work. Nueva York: Wiley.
- Harold, K. (2012). Administración una perspectiva global. México: Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning
- Jones, G., y George, J. (2006). Administración Contemporánea. México D.F.: McGraw-hill/ Interamericana Editores S.A.
- Mamani (2016), Motivación y desempeño laboral en la institución financiera mibanco de la ciudad de puno, del año 2016 (Tesis), Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
- Newstrom, J.W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Olortegui (2015). Incidencia de la motivación en el desempeño del personal de área de operaciones de "Mi Caja Cajamarca: 2014. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Cajamarca
- Ramos (2011) "La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito" (Tesis), Universidad Central del Ecuador
- Robbins. (2004). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). Administracion. México.: Pearson Educacion.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.

Salinas (2010) Influencia de los factores de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la división soporte regional x del banco de la nación, periodo 2008- 2009 (Tesis), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna.

Sánchez (2012), Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja (tesis de licenciatura). Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD de Colombia.

Stoner, (1996) Administración. Sexta Edición. Editorial Pearson Education. México.

Werther, W. y Davis, L. (2000a). Administración de personal y recursos humanos. México: McGraw-Hill.