

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES**



**TESIS**

**RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
ASESORES DE SERVICIO DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE PERÚ EN EL  
AÑO 2020**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**

**BRENDA FATIMA GRANDA MIRANDA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN NEGOCIOS GLOBALES**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

**A.**

*Dios y a la Virgen María fuentes de amor y misericordia.*

*Mis padres, Carlos y Eda, que son mi fortaleza y lo más preciado que Dios me dió.*

*Mi hermano y primos por su apoyo incondicional*

## **AGRADECIMIENTO**

*A los asesores de la Facultad de Administración de Negocios  
Globales por su gran soporte en la elaboración de la presente  
investigación.*

## INTRODUCCIÓN

La actual tesis titulada “Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020”, tiene como principal objetivo demostrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz en Perú.

El trabajo de investigación está compuesto por seis capítulos. En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento de estudio, formulación de problemas, objetivos, alcance y limitaciones de la investigación. En el segundo capítulo se localizó los antecedentes nacionales e internacionales, se desarrolló el marco teórico y conceptual. En el tercer capítulo se demostrarán las hipótesis de la investigación y se anexa la matriz lógica de consistencia. Asimismo, en el cuarto capítulo se describe los métodos, diseños de investigación, población y muestra e instrumentos de recojo de información. Posteriormente, en el quinto capítulo se desarrolló el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las variables. Finalmente, en el sexto capítulo, se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1. Problema General .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2. Problemas Secundarios.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Objetivos Generales y Específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.1. Objetivo General .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4. Justificación e importancia del estudio .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Alcances y limitaciones .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Bases Teóricas – científicas .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>41</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2. Identificación de variables o unidades de análisis.....</b>	<b>41</b>
<b>3.3. Matriz lógica de consistencia.....</b>	<b>41</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>43</b>
<b>METODO.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1. Tipo y método de investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2. Diseño específico de investigación.....</b>	<b>43</b>
<b>4.3. Población, muestra o participantes .....</b>	<b>43</b>

<b>4.4. Instrumento de recogida de datos.....</b>	<b>45</b>
<b>4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>45</b>
<b>4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio .....</b>	<b>45</b>
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>46</b>
<b>5.1 Presentación y análisis de resultados.....</b>	<b>46</b>
<b>5.2 Analisis de resultados.....</b>	<b>65</b>
<b>5.3. Discusión de los resultados .....</b>	<b>68</b>
<b>CAPITULO VI .....</b>	<b>71</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>71</b>
<b>6.2 Recomendaciones .....</b>	<b>72</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>73</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar .....	46
<b>Tabla 2</b> Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es favorable.....	47
<b>Tabla 3</b> Me siento satisfecho por el trabajo que realizo.....	48
<b>Tabla 4</b> Dimension Intensidad.....	49
<b>Tabla 5</b> Siento que mi jefe inmediato me ayuda a fortalecer el cumplimiento de mis Objetivos.....	50
<b>Tabla 6</b> Siento que la empresa es un buen lugar de trabajo.....	51
<b>Tabla 7</b> Dimension Dirección.....	52
<b>Tabla 8</b> Las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales.....	53
<b>Tabla 9</b> Estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía.....	54
<b>Tabla 10</b> Dimension Persistencia.....	55
<b>Tabla 11</b> Puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas.....	56
<b>Tabla 12</b> Existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados.....	57
<b>Tabla 13</b> Dimension de Capacidades Interpersonales.....	58
<b>Tabla 14</b> Conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar.....	59
<b>Tabla 15</b> Siento que mi trabajo es valorado y reconocido.....	60
<b>Tabla 16</b> Dimension de Formación personal calificada.....	61
<b>Tabla 17</b> Los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien Común.....	62

<b>Tabla 18</b> Sientes que la comunicación con tu jefe es abierta.....	63
<b>Tabla 19</b> Dimension Ambiente Laboral.....	64
<b>Tabla 20</b> Chi- Cuadrado Dimensiones: Motivación * Desempeño Laboral .....	65
<b>Tabla 21</b> Chi- Cuadrado Dimensiones: Intensidad * Desempeño Laboral.....	66
<b>Tabla 22</b> Chi- Cuadrado Dimensiones: Dirección * Desempeño Laboral.....	67
<b>Tabla 23</b> Chi- Cuadrado Dimensiones: Persistencia * Desempeño Laboral.....	68

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Etapa del ciclo motivacional que resulta de la satisfacción de necesidades.....	14
<b>Figura 2</b> Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow .....	16
<b>Figura 3</b> Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg .....	20
<b>Figura 4</b> Los tres factores de la motivación para producir .....	23
<b>Figura 5</b> Teoría X y teoría Y: concepciones diferentes de la naturaleza humana .....	25
<b>Figura 6</b> Explicación gráfica de la Teoría de la Equidad .....	27
<b>Figura 7</b> Síntesis de las principales teorías de las motivación .....	28
<b>Figura 8</b> Llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar.....	46
<b>Figura 9</b> Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es favorable.....	47
<b>Figura 10</b> Me siento satisfecho por el trabajo que realizo.....	48
<b>Figura 11</b> Dimension Intensidad.....	49
<b>Figura 12</b> Siento que mi jefe inmediato me ayuda a fortalecer el cumplimiento de mis objetivos.....	50
<b>Figura 13</b> Siento que la empresa es un buen lugar de trabajo.....	51
<b>Figura 14</b> Dimension Dirección.....	52
<b>Figura 15</b> Las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales.....	53
<b>Figura 16</b> Estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía.....	54
<b>Figura 17</b> Dimension Persistencia.....	55
<b>Figura 18</b> Puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas.....	56
<b>Figura 19</b> Existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados.....	57

<b>Figura 20</b> Dimension de Capacidades Interpersonales.....	58
<b>Figura 21</b> Conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar.....	59
<b>Figura 22</b> Siento que mi trabajo es valorado y reconocido.....	60
<b>Figura 23</b> Dimension de Formación personal calificada.....	61
<b>Figura 24</b> Los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien común.....	62
<b>Figura 25</b> Sientes que la comunicación con tu jefe es abierta.....	63
<b>Figura 26</b> Dimension Ambiente Laboral.....	64

## **RESUMEN**

La presente investigación, tiene como objetivo demostrar la relación existente entre ambas variables a) motivación y b) desempeño laboral de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

El muestreo empleado fue no probabilístico de tipo intencional y la muestra fue conformada por 64 asesores de servicio; los datos alcanzados fueron expresados en tablas y posteriormente analizados e interpretados con el software estadístico SPSS mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencia estadística y gráficos. Luego se realizaron las pruebas de hipótesis a través de la prueba estadística Chi cuadrado. Finalizada la presente investigación se exponen las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Motivación, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to determine the relation between motivation and job performance, in order to investigate the service advisers in their work performance in the automotive sector.

The sampling used was non-probabilistic of an intentional type and the sample consisted of 64 service advisers, the data obtained were tabulated, analyzed and interpreted with statistical software SPSS where statistical frequency tables and graphics were prepared. To then perform the hypothesis tests through the Chi square statistical test. After the investigation, the results, conclusions and recommendations are presented.

Key words: Motivation, job performance.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial grandes, medianas y pequeñas empresas, consideran que el talento humano asume un papel importante en las funciones de la empresa, debido a que, ellos desarrollan las funciones de organizar, dirigir, planificar y controlar con la finalidad que las organizaciones puedan operar de manera más eficiente y eficaz; sin ellos no podría existir la continuidad y éxito de una compañía, por ello que es imprescindible que los colaboradores se encuentren activamente motivados con sus actividades laborales y comprometidos con los objetivos de la empresa, para que así puedan desarrollarse de manera eficiente y lograr en conjunto los objetivos de la compañía; en otras palabras son los colaboradores el eslabón clave para el alcance de resultados efectivos y para ello deben ser potenciados y gestionados estratégicamente.

En el Perú, según el diario Gestión; menciona que uno de los aspectos que consideran los trabajadores al momento de elegir su lugar de trabajo es tener un sueldo justo, el cual cumpla con cubrir sus necesidades; pero para la gran mayoría lo más importante es encontrar un trabajo que le brinde beneficios, buen clima laboral, ser reconocidos y sentirse parte del desarrollo de la empresa y del crecimiento de ella.

La presente investigación se refiere a una empresa peruana con más de 26 años de experiencia en el sector automotriz. La empresa se dedica a la comercialización de camiones, autos, buses y brindar el servicio de post-venta a empresas privadas y del sector público.

Ha sido condecorada como la mejor marca Empleadora del sector automotriz por dos años consecutivos. Este premio fue otorgado por Laborum y Apoyo Comunicación, ambas empresas construyeron el estudio "Marca Empleadora 2017".

A pesar que obtuvo un premio por "Marca Empleadora" en el año 2017, no está absenta a problemas relacionados con la motivación; ya que esta influye directamente en el rendimiento de los colaboradores. Los incentivos, el reconocimiento y el compromiso de los trabajadores se ven afectadas al no contar con una motivación trabajada por la empresa. Es por ello que la empresa necesita con urgencia implementar un plan de mejoramiento de la motivación; en la cual se pueda percibir la conexión entre la empresa y el colaborador, con la finalidad que este se sienta empoderado y útil para la empresa.

La empresa está viéndose afectada por la desmotivación de los colaboradores; de acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de setiembre del 2020, se encontró que el 45,30% de los encuestados no están de acuerdo en recibir algún tipo de incentivo cuando su desempeño laboral es favorable, un 25% indicó que está de acuerdo con lo antes mencionado. Asimismo, en relación con el reconocimiento en el trabajo, se determinó que el 43,80% de los asesores de servicio no está de acuerdo con que el jefe felicita cuando se realiza correctamente el trabajo y el 26.6% de acuerdo. De igual manera, se evidencia que en relación a las oportunidades que brinda la empresa a los colaboradores si son satisfechas, un 45,3 % reveló que se encontraban en desacuerdo con lo manifestado y un 29.7%, si se encuentra de satisfecho con las oportunidades brindadas por la empresa. Además, en relación a la percepción de los

asesores, si estoy de acuerdo que sus actividades se conducen con autonomía, se obtuvo como resultado que el 46,9% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, por lo contrario, un 29,7% indica que se encuentran de acuerdo con lo afirmado.

Ante este resultado, se puede evidenciar que la motivación de los trabajadores está siendo afectada; por lo tanto teniendo en cuenta la situación en la que está atravesando la empresa, surgió la necesidad de comprobar si efectivamente la falta de motivación incide significativamente en el desempeño de los trabajadores.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera las condiciones motivacionales influyen en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?

### **1.2.2. Problemas Secundarios**

- ¿De qué manera la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?
- ¿De qué manera la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?
- ¿De qué manera la persistencia influyen en la motivación de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?

### **1.3. Objetivos Generales y Específicos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar como la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.
- Determinar si la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.
- Identificar si la persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

### **1.4. Justificación e importancia del estudio**

La presente tesis, se orientará en estudiar las diferentes razones por las cuales los asesores de servicio se sienten desmotivados y con bajo desempeño a la hora de realizar sus actividades laborales. Se considera relevante conocer las diversas teorías relacionadas a la motivación, con la finalidad de poder entender mejor la conducta de los individuos con su entorno y que tan importante es para ellos tener un ambiente laboral estable, motivado, en el cual podamos brindarle no solo un trabajo al colaborador sino la experiencia de trabajar con un equipo, el compromiso con la empresa y promover la agilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos en conjunto con la compañía.

La presente investigación considera que la administración de negocios globales tiene como propósito conducir de manera eficiente el talento humano como parte primordial para el crecimiento de toda empresa, llevar con éxito los procesos como el fortalecimiento, desarrollo y gestión del capital humano, mediante el empoderamiento, comunicación clara y transparente, establecer objetivos y metas e incluir a los colaboradores en las estrategias de la empresa; así de esta manera podremos unir el desarrollo de la organización con la administración y gestión efectiva de las personas.

### **1.5. Alcances y limitaciones**

En cuanto al alcance de la investigación se torna descriptivo – correlacional, ya que tiene como objetivo recolectar información, relatar y detallar la realidad apreciada del objeto de estudio y según Hernández (2014) “es correlacional cuando los antecedentes nos proporcionan generalizaciones que vinculan variables sobre las cuales trabajar”. (pág. 98).

Las limitaciones de la investigación se encuentran relacionadas con la sensibilidad de la información de la empresa, así como el poder obtener la información adecuada y lo más real posible al encuestar a los asesores de la empresa sin que estos sean reactivos al instrumento.

En este caso, se tornó sensible, debido a que los colaboradores tuvieron temor al responder algunas de las preguntas realizadas en las encuestas, indicando que no se encontraban ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **Internacionales**

En la investigación de (Santacruz, 2016) titulado como “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”, comenta que su propósito fue analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores.

La técnica empleada fue descriptivo, por lo que se relatan los hechos de la investigación, buscando identificar los agentes motivacionales que son concluyentes para el desempeño.

Se concluyó que existe un notable nivel alto de insatisfacción de parte de los colaboradores.

En Nicaragua (Zans, 2017), abordó una la tesis nombrada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.”; la cual tuvo como propósito identificar la dependencia entre el clima organizacional y el desempeño Laboral.

El método utilizado por el autor es el cuantitativo, ya que se estableció hipótesis estadísticas; las cuales se estudiarán y se medirán en valores numéricos y posteriormente se identificarán si son concluyentes o no; asimismo, se utilizó diferentes fuentes como libros, revistas científicas, páginas web, entre otras, las cuales fueron indispensables para la investigación ya antes mencionada. Finalmente, tuvo como conclusión que el desempeño laboral en la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, es bajo, ya que carecen de un plan de capacitación.

Se concluyó que el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral, por tal motivo la Facultad presenta un bajo desempeño laboral.

En México (Enríquez, 2014), abordó la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”, el cual tuvo como finalidad hallar el nivel de motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Instituto de la Visión en México.

El método es cuantitativo, explicativa, correlacional, de campo y transversal. En conclusión se pudo percibir que los colaboradores poseen una percepción alta de la motivación; asimismo, al analizar el grado de desempeño laboral, se pudo determinar que los colaboradores también se ubicaban en un alto nivel de desempeño.

En la investigación de (Rojas, 2013) titulado como “Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de

contactología en la ciudad de México”, comenta que su propósito es incrementar la eficiencia de los colaboradores en sus actividades.

La técnica empleada fue descriptivo, ya que narra los hechos de la investigación, buscando identificar las dimensiones que afectarían el desempeño de los trabajadores.

Se concluyó que existe un nivel de ineficiencia por parte de los colaboradores; por ese motivo se recomienda que las Direcciones Generales y Jefaturas programen capacitaciones, buscando no afectar la producción y utilizar los tiempos libres para realizar las capacitaciones.

En la investigación de (Alava & Gómez, 2016), titulado “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección”; tuvo como propósito principal es identificar los subsistemas que están influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores.

El tipo de estudio es descriptivo. Finalmente se concluyó que es necesario implementar subsistemas en el área de Talento Humano, por ejemplo: Selección de personal, Capacitación de personal y Compensación para que cada área pueda enfocarse en la necesidad de cada trabajador.

## **Nacionales**

En la investigación de (Rivera, 2019), titulado “Relación entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018”;

tuvo como propósito principal hallar la relación de la motivación y la retención de los empleados como caso de estudio.

El tipo de estudio fue correlacional. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el motivo principal que existe entre la motivación y la retención de empleados si es significativa en todos los aspectos.

En la investigación de (Angulo & Calderon, 2018) titulada “Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacifico Vida de la ciudad de Trujillo-2017”, tuvo como finalidad describir la relación entre la motivación laboral y la retención del talento humano de una compañía aseguradora en el departamento de Trujillo en el Perú.

El método de estudio utilizado fue un diseño correlacional, en el cual se pudo concluir que al momento de relacionar ambas variables, se descubrió que si existía una relación significativa. Lo colaboradores al presentar un bajo nivel de motivación, incidía en niveles bajos de retención de personal.

En la investigación de (Salsavilca, 2017) titulada “Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Superiores Tecnológicos de Lima Metropolitana”, tuvo como finalidad conocer la relación entre la administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de Institutos Superiores Tecnológicos de Lima Metropolitana.

El diseño de la investigación fue una investigación correlacional, en el cual se pudo concluir que al momento de relacionar ambas variables, se descubrió que si existía una

relación significativa entre ambas variables. Se permitió identificar las falencias relacionadas con el desempeño de los colaboradores.

En la investigación de (Guzman, 2017) titulado como “Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017”, tiene como propósito indagar la relación existente entre el desempeño laboral y las dimensiones de la personalidad en los trabajadores del Municipio.

La técnica empleada fue descriptiva, ya que narra los hechos de la investigación, buscando identificar los las dimensiones que afectarían el desempeño de los trabajadores.

Se concluyó que es necesario realizar pruebas de personalidad a los colaboradores, ya que se podría tener un panorama más amplio en el comportamiento, conocimiento, habilidades, destrezas, necesidades y aspiraciones de los nuevos candidatos al puesto.

En la investigación de (Pastor, 2018), nombrado “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”, tiene como propósito definir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El método de estudio utilizado fue prospectivo, transversal y correlacional.

Se llegó a la conclusión que es necesario implementar un plan de mejoramiento en la habilidad de comunicación, compromiso, capacidad de trabajar en equipo responsabilidad e impulsar el crecimiento del trabajador y de la empresa.

## **2.2 Bases Teóricas – científicas**

### **2.2.1 Motivación**

Existen diversas definiciones sobre la motivación, las cuales serán mencionadas a continuación:

Según Koontz & Weihrich (2012) define que: “La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.” (pág. 388).

En otras palabras, se describe la motivación como el impulso y el esfuerzo que realiza un individuo para poder alcanzar su meta. La definición de motivar significa mucho más que brindar un buen discurso motivacional a un individuo o a un grupo de personas y decirles que deben trabajar con mejor actitud y entusiasmo ante cualquier contingencia.

Davis, K. & Newstrom, J. (1987) precisa la motivación como: “El conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.”. (pág. 107)

En consecuencia de ello, la gran mayoría de autores coinciden que la motivación en las personas proviene del propio individuo; esto no debe afectar a que las instituciones u organizaciones deban crear mecanismos o lineamientos que se puedan implementar para crear este estímulo. Es importante que los colaboradores presenten un notable nivel de motivación, considerando que no todas las personas reaccionan de la misma manera ante estos impulsos; cada uno lo realiza de la manera más conveniente según la realidad que está atravesando.

Es muy cierto que las personas trabajan por obtener un sueldo justo; sin embargo no podemos afirmar que el sueldo de un trabajador es la única razón por el cual, el trabajador, pueda sentirse motivado. Existen muchos factores que pueden incrementar la motivación de las personas por ejemplo: la competencia justa, el reconocimiento de los logros obtenidos, la aceptación del trabajo, la sinergia que existe entre el jefe y el trabajador, la confianza, el empoderamiento que se le brinda al trabajador para tomar las mejores decisiones y la responsabilidad; estos mecanismos de motivación, cuando se aplican de manera correcta, son hasta más importantes que el propio incentivo económico, el cual también es de suma importancia.

Según Robbins, S. & Judge, T. (2009), define la motivación como “El proceso que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (pág. 175)

### **2.2.2.1 Dimensiones de la motivación**

Según Robbins, S. & Judge, T. (2009), existen tres dimensiones fundamentales de la motivación, las cuales son:

#### **La Intensidad:**

“Consiste en cuanto se esfuerza una persona. Es el elemento en el que pensamos casi siempre cuando hablamos de motivación. Ahora bien no es probable que una gran intensidad produzca buenos resultados de desempeño si es el esfuerzo no se canaliza en una dirección que beneficie a la organización”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 175)

Es decir, es el conjunto de esfuerzos que el colaborador genera para desarrollar en la realización de una tarea.

### **Dirección**

“El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas.” (Robbins & Judge, 2009, pág. 175)

En otras palabras, es el proceso en el cual los jefes deben influir sobre sus subordinados para alcanzar las metas, a través de una comunicación clara y transparente.

### **Persistencia**

“Es la medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo. Los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta” (Robbins & Judge, 2009, pág. 175)

En resumen, es la prolongación de esfuerzo en un tiempo indeterminado, el cual permite que el colaborador supere los obstáculos que encuentre el recorrido hacia el logro de su objetivo.

## **2.2.2.2 Ciclo Motivacional**

“El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad. La necesidad es una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción, capaz de liberar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el

comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por lo tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su forma de adaptación al ambiente”. (Chiavenato, 2007 , pág. 49)

“El ciclo motivacional se esquematiza en la figura siguiente. En este ciclo motivacional, la necesidad es satisfecha. A medida que se repite el ciclo, debido al aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces para la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de motivar el comportamiento, ya que no ocasiona tensión ni incomodidad.” (Chiavenato, 2007 , pág. 49).

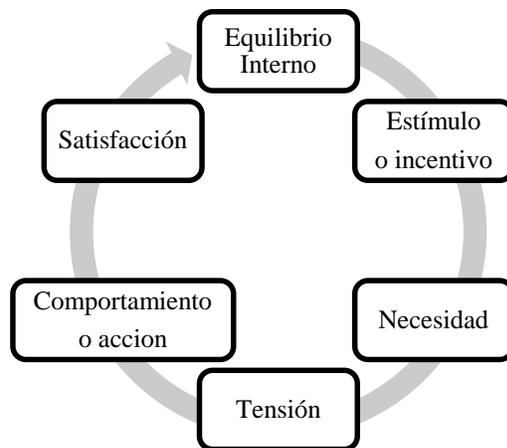


Figura 1. “Etapa del ciclo motivacional que resulta de la satisfacción de necesidades.”

Fuente: (Chiavenato, 2007 )

### **2.2.2.3 Teorías de la motivación**

Existen diversas teorías que se encuentran relacionadas a la motivación, las cuales tratan de definir y explicar la motivación y como está relacionada con la satisfacción de las necesidades humanas, entre ellas destacan:

#### **Teoría Jerárquica de las necesidades de Maslow**

La Teoría de la Motivación Humana de Maslow, propone una jerarquía de necesidades que motivan a las personas; esta jerarquía esta compuesta por cinco niveles de necesidades, la cual es presentado por orden de acuerdo a su importancia.

Maslow catalogó la motivación humana orientandola hacia una perspectiva intrínseca al individuo.

En la base de la pirámide se encuentran las necesidades recurrentes, conocidas como necesidades primarias, mientras que en la parte superior de la piràmide están las más sofisticadas e intelectuales, más conocidas como necesidades secundarias.

En la figura 2, en la categoría de necesidades primarias, se clasifican dos niveles; en el primer nivel se encuentran las necesidades fisiológicas, en el segundo nivel, ubicamos las necesidades de seguridad y en la cima se encuentran las necesidades secundarias, clasificadas en tres niveles, el primer nivel están las necesidades sociales, las necesidades de estima y por ultimo, pero no menos importante, las necesidades de autorrealización. (Maslow, 1943, págs. 370-396)



Figura 2. Jerarquía de las necesidades humanas según Maslow.  
Fuente: (Chiavenato, 2007 , pág. 51)

Según Maslow (1943) define las necesidades de la siguiente manera:

- **Necesidades fisiológicas:** Se consideran necesidades orientadas hacia la supervivencia del hombre, como por ejemplo: necesidades de alimentación (hambre o sed), sueño y reposo, abrigo o deseo sexual. (Maslow, 1943, pág. 372).

“A pesar de ser comunes a todos los individuos requieren distintos grados individuales de satisfacción. Su principal característica es la urgencia: cuando alguna de estas necesidades no es satisfecha, dirige la orientación de la conducta.” (Chiavenato, 2007 , pág. 50).

- **Necesidades de seguridad:** Están orientada hacia la seguridad personal, protección, la estabilidad. Dentro de estas necesidades encontramos: seguridad física, el empleo, vivienda y ausencia de peligro. (Maslow, 1943, pág. 376)

“La búsqueda de protección contra una amenaza o privación, huir del peligro, la búsqueda de un mundo ordenado y previsible son manifestaciones típicas de estas necesidades (...). Tienen gran importancia, dado que en la vida organizacional las personas están en una relación de dependencia con la organización y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.” (Chiavenato, 2007 , pág. 50)

- **Necesidades sociales:** Son necesidades de asociación, aceptación, participación por parte de los amigos , reciprocidad de afecto y amor. Normalmente, estas necesidades surgen cuando el ser humano tiene deseos de casarse, crear una familia, ser aceptado por una comunidad, pertenecer a una iglesia y tener una vida social. (Maslow, 1943, pág. 380). “Cuando las necesidades sociales no están suficientemente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a las personas que se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa”. (Chiavenato, 2007 , pág. 51)
  
- **Necesidades de estima:** Están dirigidas al reconocimiento, éxito, logro y ganar respeto ante los demás; el satisfacer las necesidades antes mencionadas, permite que las personas se sienten apreciadas y seguras de

sí misma y cuando no son totalmente satisfechas, las personas se sienten inferiores y poco reconocidas.

“La satisfacción de estas necesidades conduce a un sentimiento de confianza en sí mismo, de valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, los que a su vez pueden llevar al desánimo o actividades compensatorias”. (Chiavenato, 2007 , pág. 51)

- **Necesidades de autorrealización:** Se encuentra en la cúspide de la pirámide; se describe la autorrealización como el conjunto de necesidades centradas en el propio desarrollo del individuo hasta alcanzar el máximo potencial de uno mismo. (Maslow, 1943, pág. 382).

“Mientras las cuatro necesidades anteriores pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas) a la persona y que tienen una realidad concreta (como alimento, dinero, amistades, elogios de otras personas), las necesidades de autorrealización sólo se pueden satisfacer mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente (como el sentimiento de realización) y que no son observables ni controlables por los demás. Además, las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que entre más satisfacción obtiene la persona, más importante se vuelve para ella y más deseará satisfacerla. No importa qué tan satisfecha esté la persona, deseará siempre más.” (Chiavenato, 2007 , pág. 52)

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Según Herzberg, Mausner, Peterson & Capwel (1959) clasificaron “la motivación en dos factores orientados al ambiente externo y al trabajo del individuo”. (págs. 534-535).

La teoría de los dos factores de Herzberg, se define de la siguiente manera:

- **Factor Higiénico:**

Está compuesto por condiciones físicas y ambientales de trabajo, es decir, todo lo que rodea al individuo, como por ejemplo: salario, beneficios sociales, clima laboral. (Herzberg, Mausner, Peterson, & Capwell, 1959, pág. 534)

“(…) Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, este factor tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción” (Chiavenato, 2007 , pág. 53)

- Factores motivacionales:

Está referido al contenido a las tareas, obligaciones relacionadas al puesto de trabajo; si produce las un efecto de satisfacción.

“El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción”. (Chiavenato, 2007 , pág. 53)

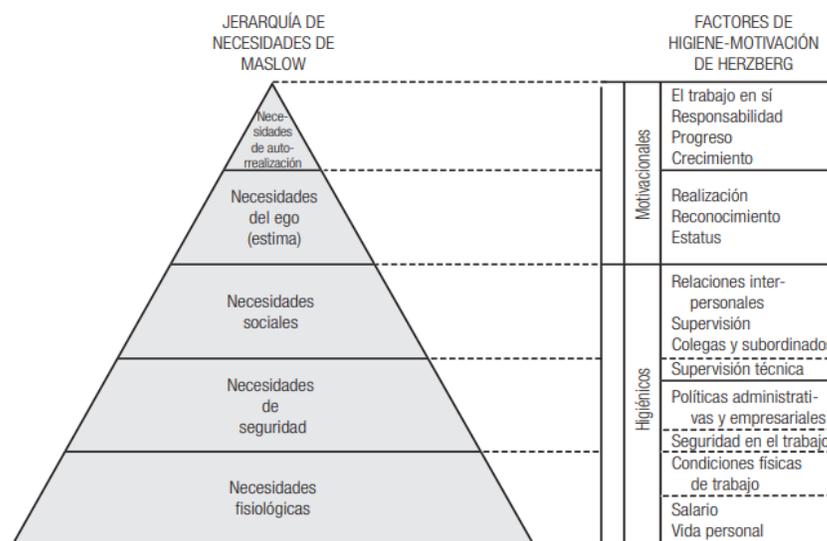


Figura 3. Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg  
Fuente: (Chiavenato, 2007 , pág. 55)

### Teoría de las expectativas de Vroom

“La teoría de Maslow se basa en una estructura uniforme y jerárquica de las necesidades y la de Herzberg en dos clases de factores. Ambas reposan sobre la suposición implícita de que existe (una mejor manera) de motivar a las personas,

ya sea mediante el reconocimiento de la pirámide de necesidades humanas, o a través de la aplicación de los factores motivacionales y el enriquecimiento del puesto. Sin embargo, la evidencia ha demostrado que las distintas personas reaccionan de manera diferente, de acuerdo con la situación en la que se encuentren.” (Chiavenato, 2007 , pág. 54)

De acuerdo a la teoría de motivación de Vroom (1964) citado en Robbins, S. & Judge, T., (2009) afirma que “la fuerza para que una tendencia actúe de cierta manera depende de la intensidad con que se espera que el acto vaya seguido de un resultado dado y de lo atractivo que resulte éste para el individuo. En términos más prácticos, la teoría de las expectativas plantea que a los empleados los motivará desarrollar cierto nivel de esfuerzo cuando crean que eso los llevará a obtener una buena evaluación de su desempeño; que ésta conducirá a premios organizacionales como un bono, aumento de salario o ascenso; y que los premios satisfarán las metas personales de los empleados”. (pág. 197)

- Relación esfuerzo-desempeño:

“Si doy mi máximo esfuerzo, ¿Se reconocerá en mi evaluación de desempeño?

El sistema de evaluación de la organización quizá esté diseñado para evaluar factores que no tienen que ver con el desempeño, como la lealtad, la iniciativa o el ánimo, lo que significa que un esfuerzo mayor no necesariamente producirá una evaluación mejor. Otra posibilidad más es que los empleados perciban, en forma verdadera o equivocada, que no le agradan a su jefe. Como resultado,

esperan una evaluación deficiente sin importar el nivel de su esfuerzo. Estos ejemplos sugieren que una posible fuente de la baja motivación del empleado es la convicción de que no importa lo fuerte que trabajen, la probabilidad de que obtengan una buena evaluación es baja.” (Robbins & Judge, 2009, pág. 198)

- Relación desempeño-recompensa:

“Si obtengo una evaluación de desempeño buena, ¿llevará a la obtención de recompensas organizacionales? Muchos trabajadores ven que en su empleo la relación desempeño–recompensa es débil. La razón es que las organizaciones premian muchas cosas además del desempeño. Por ejemplo, cuando se asigna un pago a los empleados con base en factores como la antigüedad, ser cooperativo, aquellos ven la relación desempeño–recompensa como algo débil que acaba con la motivación”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 198)

- Relación recompensa-metas personales:

“El colaborador trabaja duro con la esperanza de obtener un ascenso, pero sólo obtiene un pago. O bien, quiere un trabajo más interesante y retador, pero sólo recibe palabras de encomio. O hace un esfuerzo adicional para que lo trasladen a la oficina que la compañía tiene en París, pero en vez de ello lo envían a Singapur. Estos ejemplos ilustran la importancia que tiene que las recompensas se adecuen a las necesidades individuales del empleado. Desafortunadamente, muchos gerentes están limitados en cuanto a las recompensas que pueden ofrecer, lo que

hace difícil personalizarlas. Además, hay gerentes que suponen en forma incorrecta que todos los empleados desean lo mismo, por lo que pasan por alto los efectos que tiene en la motivación la diferenciación de las recompensas. En cualquier caso, la motivación del empleado no resulta maximizada”. (Robbins & Judge, 2009, pág. 198)

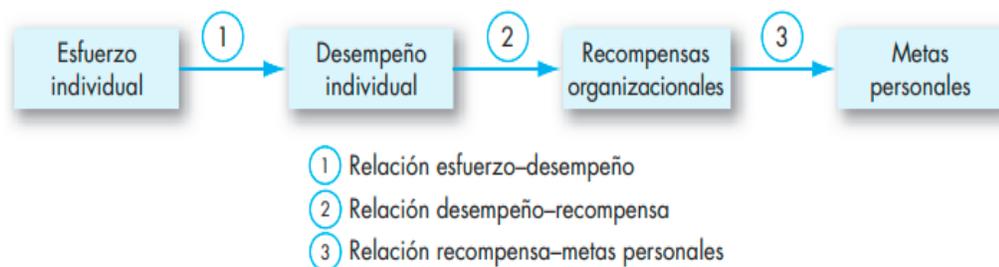


Figura 4. Los tres factores de la motivación para producir  
 Fuente: (Robbins & Judge, 2009, pág. 197)

### Teoría X y Teoría Y de McGregor

Según McGregor (1970) afirma que el pensamiento de los jefes o directivos puede ser de dos maneras opuestas: (Teoría X) y (Teoría Y). (McGregor, 1970, pág. 204).

Veamos cada una de ellas:

La Teoría “X”, es un enfoque negativo de las personas, más conocida como motivación al ocio; en este enfoque se asume que los colaboradores poseen limitadas ambiciones, cansancio en el trabajo, huyen de las responsabilidades y toma de decisiones y necesitan ser monitoreados de cerca para trabajar de manera eficaz.

Las premisas de la teoría X son:

- No le gusta trabajar y trata de evitar las responsabilidades.
- Los colaboradores necesitan que se les controlen, dirijan para que realicen sus actividades laborales.
- Son por naturaleza resistentes a los cambios.
- Su dependencia hace que sean incapaces de tomar decisiones, no tienen autonomía y autodisciplina. (McGregor, 1970, pág. 204).

La Teoría Y es una percepción positiva, el cual indica que los trabajadores disfrutan de su trabajo, consideran el trabajo como una fuente de motivación, buscan y aceptan las responsabilidades. Los trabajadores no se sienten precionados u obligados a ejercer su función, sino todo lo contrario, se sienten parte fundamental para el crecimiento de la empresa.

La premisa de la teoría Y son:

- No se necesita la coacción o amenazas para que las personas se esfuercen por conseguir los objetivos de la empresa. Son altamente capaces de tomar decisiones y resolver los problemas organizacionales.
- Los trabajadores se involucran con los objetivos empresariales con la finalidad que sean recompensados por sus logros; la mejor forma de recompensar a un individuo es satisfacer su ego y sus necesidades. (McGregor, 1970, pág. 207)

Teoría X	Teoría Y
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A los seres humanos no les gusta el trabajo y siempre que pueden lo evitan.</li> <li>2. Todas las organizaciones tienen objetivos. Las personas que trabajan en las organizaciones tienen que ser obligadas, controladas y hasta amenazadas con sanciones para que orienten sus esfuerzos hacia el logro de esos objetivos.</li> <li>3. En general, las personas prefieren ser dirigidas que dirigir.</li> <li>4. Las personas evitan las responsabilidades.</li> <li>5. Las personas promedio tienen pocas ambiciones.</li> <li>6. Las personas se preocupan, sobre todo, por la seguridad y el bienestar propios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento, de acuerdo con las condiciones.</li> <li>2. El control externo y las amenazas con sanciones no son los únicos medios para estimular y dirigir los esfuerzos. Las personas pueden tener autocontrol y tomar la dirección de sí mismas en cuanto estén convencidas y se sientan comprometidas.</li> <li>3. Las recompensas por el trabajo están relacionadas con los compromisos asumidos.</li> <li>4. Las personas pueden aprender a aceptar y asumir responsabilidades.</li> <li>5. La imaginación, la creatividad y el ingenio se encuentran con facilidad en las personas.</li> <li>6. El potencial intelectual del ser humano promedio está aún lejos de ser utilizado en su totalidad.</li> </ol>

Figura 5. Teoría X y teoría Y: concepciones diferentes de la naturaleza humana. Fuente: (Chiavenato, 2007 , pág. 105)

### Teoría de McClelland

Según McClelland (1989) clasificó la teoría basada en tres necesidades: “poder, afiliación y logro. Los tres impulsores son importantes para la administración, pues deben reconocerse todos para que una empresa organizada funcione bien”. (pág. 244)

- **Necesidad de poder:** Se encontró que las personas con una alto índice de necesidades de poder, se obsesionan por ejercer influencia y control; la mayoría de estos individuos tienden a buscar cargos de liderazgo y tienen la habilidad a ser comunicativos y conversadores, aunque también les gusta imponerse, son muy expresivos y exigentes, y disfrutan de enseñar y hablar en público. (McClelland, 1989, pág. 289)

- **Necesidad de afiliación:** A las personas con necesidad de afiliación les gusta sentirse amados y evitan el rechazados social. Se acaracterizan también por querer mantener relaiones sociales placenteras, disfrutar la intimidad y comprensión, les gusta ayudar a los demás y disfrutan siempre de las amistades. (McClelland D. , 1989, pág. 370)
- **Necesidad de logro:** Las personas con una alta necesidad de logro, tiene la característica de poseer un intenso deseo de éxito y miedo al fracaso. Les encanta los desafíos y se trazan metas difíciles. Asumen responsabilidades, evaluan y analizan problemas, se motivan mucho con la realimentación . (McClelland, 1989, pág. 244)

### **Teoría de la equidad o justicia laboral de Stacy Adams**

La definición equidad está relacionado con el concepto de justicia y trato equitativo. La mayoría de trabajadores, siempre tienden a compararse con sus compañeros de trabajo y las inequidades influyen significativamente en el desempeño.

La teoría de la equidad, desarrollada por J. Stacy Adams, explica la diferencia que existe cuando un colaborador siente que está siendo tratado de manera justa, lo cual es más probable que se encuentren altamente motivados; a cuando se sienten injustamente tratados, los cuales son más propensos a tener niveles bajos de motivación y insatisfacción. Cuando ocurren estas inequidades, los resultados

pueden ser: baja productividad, ausencia en el trabajo o renuncia voluntaria. (Adams, 1965, pág. 276).

Comparación de la relación percibida <sup>a</sup>	Evaluación del empleado
$\frac{\text{Resultados A}}{\text{Insumos A}} < \frac{\text{Resultados B}}{\text{Insumos B}}$	Inequidad (compensación insuficiente)
$\frac{\text{Resultados A}}{\text{Insumos A}} = \frac{\text{Resultados B}}{\text{Insumos B}}$	Equidad
$\frac{\text{Resultados A}}{\text{Insumos A}} > \frac{\text{Resultados B}}{\text{Insumos B}}$	Inequidad (compensación excesiva)

<sup>a</sup>La persona A es el empleado, y la persona B es otro empleado importante o de referencia.

Figura 6: Explicación gráfica de la Teoría de la Equidad.  
Fuente: (Adams, 1965)

“Las personas y las organizaciones están entrelazadas en un complejo sistema de relaciones de intercambios: las personas hacen contribuciones a la organización y ésta les proporciona incentivos o premios. Lo que hace difícil todavía más este complejo sistema de relaciones de intercambios es que cada persona percibe sus propias contribuciones (inversiones) y las compara con las contribuciones (inversiones) que las otras personas aportan a la organización. Es más, también compara los premios (rendimientos) que recibe con los que reciben otras personas”. (Chiavenato, 2007 , pág. 278)

“La siguiente ecuación representaría esta comparación:

$$\frac{\text{Mis premios}}{\text{Premios de otros}} = \frac{\text{Mis contribuciones}}{\text{Contribuciones de otros}}”$$

“Cuando los dos términos de esta ecuación son equivalentes, entonces se presenta una situación de equidad. Si hay equidad, la persona experimenta un sentimiento

de satisfacción. Cuando los dos términos de la ecuación son diferentes (el primer término es mayor que el segundo o el segundo es mayor que el primero) se presenta una situación de inequidad. Si hay inequidad, la persona experimenta un sentimiento de injusticia e insatisfacción, el cual aumenta en la medida que la inequidad es mayor” (Adams, 1965, pág. 277)



Figura 7: Síntesis de las principales teorías de las motivación (Chiavenato, 2007 )

#### **2.2.2.4 Técnicas Motivacionales**

Así como menciona Ruiz y sus colaboradores (2013), existen acciones que pueden realizar las empresas para motivar a sus colaboradores:

##### **Políticas de conciliación.**

“Están formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar. Por ejemplo: horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permisos de maternidad y paternidad superiores a los legales, jornada reducida a cambio de reducción salarial, servicios de guardería, permisos y excedencias para cuidar a familiares dependientes, etcétera”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

##### **Mejora de las condiciones laborales.**

“Por ejemplo, el salario; las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración; o los equipos de trabajo”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

##### **Enriquecimiento del trabajo.**

“Consiste en modificar la forma en que se realiza el trabajo para que resulte menos rutinario. Esto se puede conseguir dando autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios trabajadores quienes mejor conocen cómo realizarlo”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

**Adecuación de la persona al puesto de trabajo.**

“Se seleccionarán para cada puesto concreto las personas que tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto; esto hará que el trabajador esté motivado e interesado en su trabajo”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

**El reconocimiento del trabajo.**

“Consiste en reconocer y elogiar al trabajador por el trabajo bien hecho o cuando ha mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede consistir, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico, una carta, un informe favorable para el jefe inmediato superior, una propuesta de ascenso, etc. También, el reconocimiento puede traducirse en premios, regalos, cestas de Navidad, viajes de empresa, dinero extra, días de descanso, etc. Algunos de estos reconocimientos pueden ser reforzados de forma inmaterial”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

**Formación y desarrollo profesional.**

“Permiten un mejor desempeño en el puesto de trabajo actual y tener perspectivas para desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa mediante promociones y ascensos.” (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

**Dirección participativa por objetivos.**

“Consiste en negociar los objetivos a conseguir en un determinado periodo de tiempo (trimestre, semestre, año).

Para que los objetivos sean motivadores han de ser:

- Realistas: Se han de poder alcanzar.
- Desafiantes: Han de poder alcanzar.
- Medibles: Ha de poder comprobarse si se han alcanzado. Han de existir evaluaciones periódicas para analizar el grado de cumplimiento de los objetivos.” (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

### **Evaluación del desempeño.**

“Es el proceso continuo de identificación, medición y desarrollo del desempeño de los empleados. Para ello, es necesario cotejar las características del puesto y sus requerimientos con la formación académica y profesional; así como el grado de actualización de las competencias profesionales de los trabajadores.

En función de los resultados se diseñarán planes de acción para:

- Identificar criterios de desempeño.
- Formar a los trabajadores para que mejoren en su puesto de trabajo.
- Medir el grado en que el trabajador cumple los criterios identificados previamente y establecer acciones para mejorar.” (Ruiz, Gago, García, & López, 2013, pág. 70)

### 2.2.2 Desempeño Laboral

Existen diferentes definiciones de desempeño laboral que serán mencionadas a continuación:

Según Chiavenato (2000), define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización” (pág. 261).

El desempeño laboral es “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización” (Palmar & Valero, 2014, pág. 166).

Como se puede inferir ante los planteamientos anteriores, el desempeño laboral es la capacidad de trabajo que tiene el individuo que labora dentro de una organización, en cuanto al cumplimiento, o no, de las responsabilidades y funciones asignadas dentro de la misma, para alcanzar las metas trazadas por la empresa, así como para que logre su desarrollo personal, siempre orientado a un trabajo eficiente y eficaz, con la finalidad de alcanzar su éxito individual y organizacional.

### **2.2.2.1 Dimensiones del Desempeño Laboral:**

Cuando nos referimos al desempeño laboral nos estamos dirigiendo a la calidad de servicio o de actividades que ejecuta el colaborador dentro de la empresa y para que estas actividades tengan resultados favorables depende mucho de las emociones, incentivos y satisfacción que tienen el colaborador con su trabajo.

A continuación se describirá las actitudes que intervienen en el desempeño laboral.

#### **Satisfacción Laboral**

Según Davis & Newstrom (1987), “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral presentes en las actitudes del empleado”. (pág. 218)

La idea de toda compañía es que sus colaboradores sientan satisfacción al realizar sus actividades laborales y esto va de la mano con la interacción apropiada que existe entre los equipos de trabajo, así como la comunicación en los niveles adecuados, esto produce un intercambio de información eficaz y a su vez incrementan la productividad de trabajo.

En la actualidad, los gerentes entienden que el éxito de una empresa para mejorar la calidad y ser productivos, involucran al trabajador; es por ello que existen listas en las cuales incluyen “Las mejores empresas en el Mundo para trabajar”; es así que estas empresas que se encuentran en los primeros puestos poseen un desempeño superior que el resto.

**Involucramiento**

Según Davis & Newstrom, “el involucramiento con el puesto es la medida en que el empleado se compromete con su trabajo, le dedica tiempo y energía, y lo considera parte central en su vida. (...). Los empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participan en la toma de decisiones”. (Davis & Newstrom, 1987, pág. 220)

Las aptitudes técnicas son necesarias para potenciar el desenvolvimiento del desempeño laboral de los trabajadores. Es por ello que el desarrollo profesional es parte de la fase del crecimiento personal, auto-superación, enriquece al individuo ya sea de cualidades o conocimientos.

Por esta razón que es muy importante obtener del colaborador información acerca de sus intereses y aspiraciones, el cual facilite mejor el entendimiento e identificación del puesto de trabajo.

**Compromiso**

Según Davis & Newstrom (1987), “el compromiso con la organización, o lealtad del empleado, es la medida en que el empleado se identifica con la organización y desea continuar participando activamente en ella.”. (pág. 221)

En otras palabras, el compromiso laboral hace sentir al colaborador como parte de algo grande, cómodo con su entorno y motivado. El compromiso laboral del

empleado es tan importante, que debemos tener como un objetivo claro que se debe implementar en toda organización, crear un entorno de trabajo en el cual los colaboradores se encuentren motivados cada día y dispuestos a cumplir todas las metas que se trazan.

### **2.2.2.2 Evaluación de desempeño**

Según Werther y Davis (2008), “la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”. (pág. 302).

Es muy cierto que muchas empresas realizan evaluaciones informales diarios con sus colaboradores al iniciar el día; sin embargo estas evaluaciones no son muy efectivas. Las evaluaciones del desempeño deben estar bien fundamentado ya que su principal objetivo es identificar el grado de cumplimiento de objetivos.

#### **2.2.2.3.1 Importancia de la evaluación del desempeño**

“El papel del capital humano se ha vuelto relevante en las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales”. (Werther & Davis, 2008, pág. 306)

Los beneficios que plantea Werther & Davis son:

- “Clarificar los objetivos y metas del departamento al que pertenece el empleado.
  - Que el colaborador conozca hacia dónde va la empresa y el departamento.
  - Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que se ofrecen a los empleados.
  - Definir claramente y en forma colaborativa los objetivos, metas e indicadores del puesto.
  - Identificar los recursos que están disponibles o que se requerirán para el logro de los objetivos.
  - Contar con un parámetro documentado por escrito, sobre los resultados de cada colaborador, para poder tomar decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones.
  - Contribuir a mejor comunicación y entendimiento entre directivos y empleados, generando un buen ambiente de trabajo.
  - Crear la oportunidad de interacción entre directivos y empleados, intercambiando puntos de vista sobre la organización y las labores diarias”.
- (Werther & Davis, 2008, pág. 306)

#### **2.2.2.3.2 Ventajas de la Evaluación del desempeño**

Para Werther y Davis mencionan que “un buen sistema de evaluación puede también identificar problemas en el sistema de información sobre recursos de capital humano. Las personas que se desempeñan de manera insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados o pobres de selección, inducción y

capacitación. Igualmente importante resulta identificar el desempeño inferior al esperado, que puede indicar que el diseño del puesto o los desafíos externos no han sido considerados en todas sus facetas”. (Werther & Davis, 2008, pág. 303)

- **“Mejora el desempeño:** Mediante la realimentación sobre el trabajo que se realiza, el gerente y el especialista de personal llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el rendimiento de cada integrante de la organización.
  
- **Políticas de compensación:** Las evaluaciones del desempeño ayudan a las personas que toman decisiones a determinar quiénes deben recibir qué tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, que se determina por medio de evaluaciones del desempeño.
  
- **Decisiones de ubicación:** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño anterior.
  
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar al empleado. De manera similar, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial latente, que todavía no se ha aprovechado.

- **Planificación y desarrollo de la carrera profesional:** La realimentación del desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
  
- **Imprecisión de la información:** El desempeño insuficiente puede indicar que existen errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos, o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de recursos humanos. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
  
- **Errores en el diseño del puesto:** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar éstos.
  
- **Desafíos externos:** En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda”. (Werther & Davis, 2008, pág. 303)

### 2.3 Definición de términos básicos

**La motivación:** “Son los impulsos diferentes internos o las fuerzas ambientales alrededor, que estimulan a los individuos a comportarse de una forma específica”. (Davis & Newstrom, 1987)

**Autorrelación:** Vivir todos los aspectos de la vida de manera total, activa, con absorción y concentración completa. (Maslow, 1979)

**Desempeño laboral:** “Son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. (Chiavenato, 2000)

**Reconocimiento:** “Consiste en la atención personal del superior al subordinado manifestando interés, aprobación y aprecio por el trabajo bien hecho”. (Robbins & Judge, 2009)

**Enriquecimiento del trabajo:** “Es la expansión vertical de las tareas, esto es, el grado en que el trabajador controla la planeación, ejecución y evaluación de su trabajo. Se organizan las tareas de forma tal que el individuo pueda terminar una actividad completa”. (Robbins & Judge, 2009)

**Satisfacción laboral:** “La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral presentes en las actitudes del empleado”. (Davis & Newstrom, 1987)

**Equidad:** “Se enfoca en el criterio que se forma la persona en función de la recompensa que recibe, comparándola con las que reciben otras personas que realizan la misma labor o con aportes semejantes. La remuneración afecta el comportamiento de las personas, además de que la organización requiere atraer y retener al personal y motivarlo para lograr mejores niveles de desempeño”. (Adams, 1965)

**Evaluación del desempeño:** “Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término, justifica su permanencia en la empresa”. (Ruiz, Gago, García, & López, 2013)

**Intensidad:** “Consiste en cuanto se esfuerza una persona. Es el elemento en el que pensamos casi siempre cuando hablamos de motivación. Ahora bien no es probable que una gran intensidad produzca buenos resultados de desempeño si es el esfuerzo no se canaliza en una dirección que beneficie a la organización”. (Robbins & Judge, 2009)

**Dirección:** “El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas.” (Robbins & Judge, 2009)

**Persistencia:** “Es la medida de cuánto tiempo sostiene una persona su esfuerzo. Los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta” (Robbins & Judge, 2009)

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos**

##### **3.1.1. Hipótesis Principal**

La Motivación influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- La intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.
- La dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.
- La persistencia influyen en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

#### **3.2. Identificación de variables o unidades de análisis**

Variable Independiente: Motivación

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

#### **3.3. Matriz lógica de consistencia**

**TITULO: RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE SERVICIO DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE PERÚ EN EL AÑO 2020**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL	GENERAL	GENERAL	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</b>  <b>MOTIVACIÓN</b>	- Intensidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena Actitud en el trabajo</li> <li>- Satisfacción de Trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>
¿De qué manera las condiciones motivacionales influyen en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La Motivación influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comportamiento individual y de grupo</li> <li>- Toma de decisión</li> </ul>
SECUNDARIOS	ESPECÍFICAS	ESPECÍFICAS		- Persistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro en el Trabajo</li> <li>- Aprendizaje en el trabajo</li> <li>- Empoderamiento</li> </ul>
¿De qué manera la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar como la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>intensidad</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	-Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>- Productividad</li> <li>- Participación activa</li> </ul>
¿De qué manera la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar si la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>dirección</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento Personal</li> <li>- Mejor desempeño del puesto</li> <li>- Autoestima</li> </ul>
¿De qué manera la persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Identificar si la persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>persistencia</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Clima en el trabajo</li> </ul>

## CAPITULO V

### METODO

#### 4.1. Tipo y método de investigación

El propósito de la presente investigación, es comprobar el nivel de relación que existe entre la variable independiente “motivación” y la variable dependiente “desempeño laboral”.

- **Tipo de investigación:** es descriptiva y correlacional.
- **Método de investigación:** se realizó una encuesta por muestreo, es decir, de corte transversal.

#### 4.2. Diseño específico de investigación

El trabajo presentado es deductivo, puesto que explica de lo general a lo específico por medio de un análisis de las hipótesis que presentarán las conclusiones finales del presente trabajo de investigación.

#### 4.3. Población, muestra o participantes

##### **Población**

La población está conformada por todos los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú (N=76).

Por tanto la población para el presente trabajo es finita, porque es posible conocer quiénes y cuántos son.

## Muestra

La muestra está conformada por 64 asesores de servicio quienes serán encuestados.

El número de asesores de servicio a quienes se les va a realizar la encuesta, se calculó mediante la fórmula del tamaño de la población finita:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n = Muestra a encontrar

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

N = 60

$$n = \frac{(76) (3.8416) (0.5) (0.5)}{(75)(0.0025) + (3.8416) \times (0.25)} = \frac{72.9904}{1.1479}$$

$$n = 63.58$$

La muestra está conformada por 64 personas que son asesores de asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú.

#### **4.4. Instrumento de recogida de datos**

El cuestionario fue la herramienta que se usó para poder recolectar los datos de la Variable N° 1: Motivación y la Variable N° 2: Desempeño Laboral. El cuestionario estuvo compuesto por 37 preguntas.

Se aplicó a la presente investigación cuestionarios con preguntas formuladas de tipo LINKERT.

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Una vez culminada las encuestas por los asesores de servicio, procederemos a revisar las respuestas, aplicaremos criterios estadísticos para analizar el análisis de datos utilizando el software SPSS.

Para la analizar los datos se utilizó tablas dimensionales y de distribución y gráficos. Finalmente, se empleó la prueba estadística llamada chi-cuadrado para analizar y comprobar si las variables de la investigación se encuentran relacionadas o no.

#### **4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio**

Se realizará la encuesta siguiendo las actividades descritas a continuación:

- Solicitud de permisos correspondientes para realizar la encuesta a los clientes de la empresa.
- Aplicar la encuesta
- Recolección y revisión de datos

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

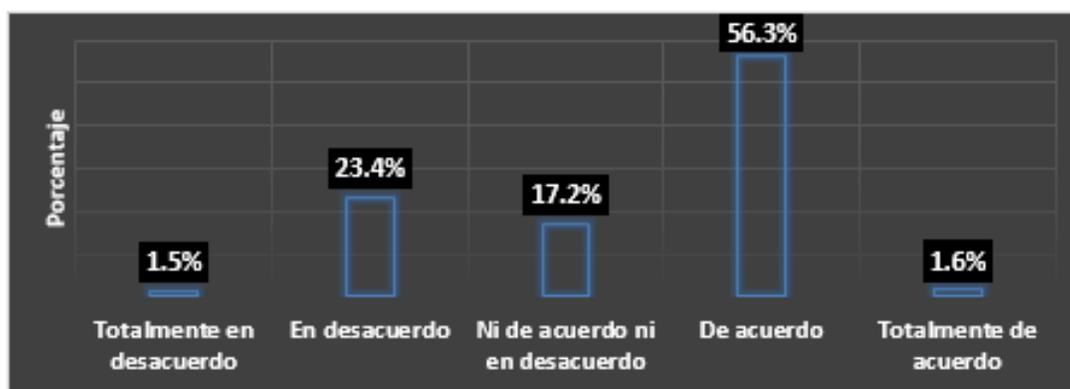
#### 5.1 Presentación y análisis de resultados

En la investigación, se efectuó una de 37 preguntas a una muestra de 64 asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, de la cual describiremos sus características a continuación:

*Tabla 1 Llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,5%
En desacuerdo	15	23,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17,2%
De acuerdo	36	56,3%
Totalmente de acuerdo	1	1,6%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**



*Figura 8 Llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar*  
**Fuente: Creación propia**

**Descripción:**

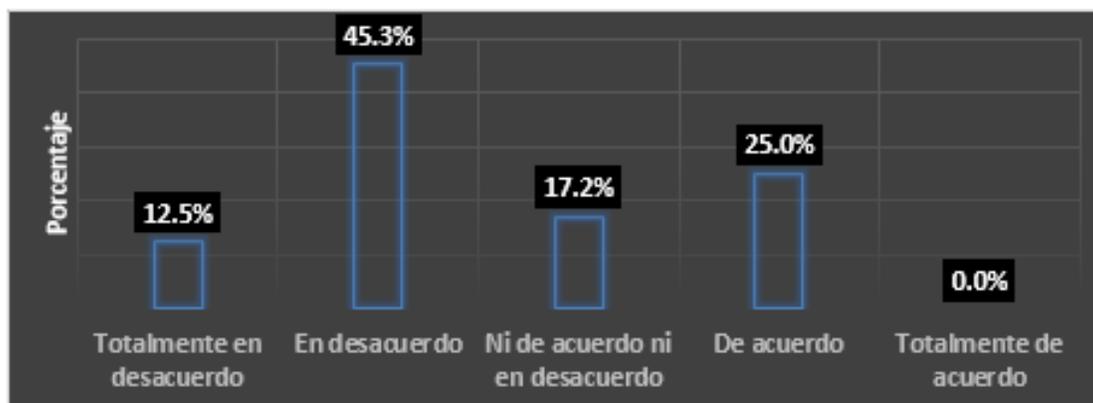
En la tabla 1, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar, obtuvo como resultado, lo siguiente, que el 56,30% de los encuestados se encuentra de acuerdo con la afirmación, un 23,40% está en desacuerdo y un 17,20% indicó que no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo contrario un 1,6% se halla totalmente de acuerdo y un 1,5% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 2** Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es favorable

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	12,5%
En desacuerdo	29	45,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17,2%
De acuerdo	16	25%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente: Creación propia**

**Datos de la propia investigación**



**Figura 9** Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es favorable

**Fuente: Creación propia**

**Descripción:**

En la tabla 2, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si reciben algún tipo de incentivo cuando su

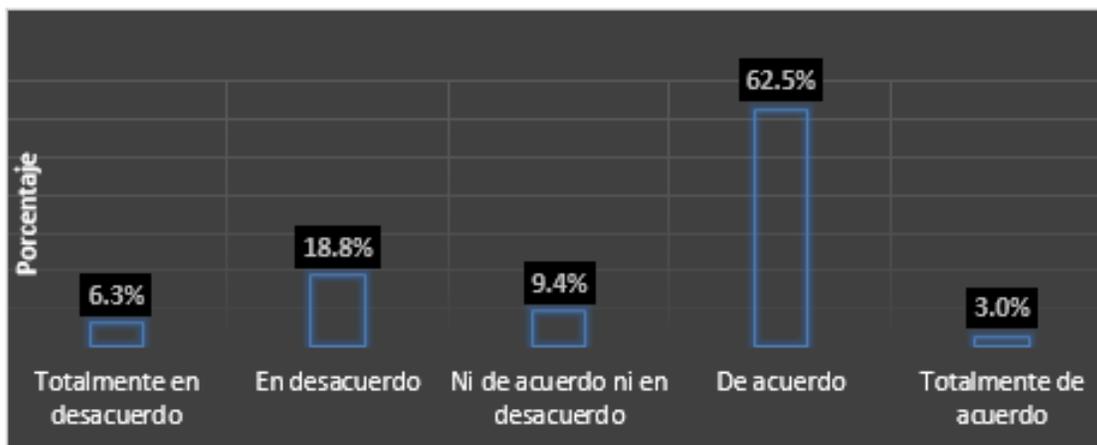
desempeño laboral es favorable, obteniendo como resultado, lo siguiente, que el 45,30% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 12,50% totalmente en desacuerdo, un 25% indicó que está de acuerdo con la aseveración y por otro lado el 17,20% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 3** Me siento satisfecho por el trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6,3%
En desacuerdo	12	18,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,4%
De acuerdo	40	62,5%
Totalmente de acuerdo	2	3%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**



**Figura 10** Me siento satisfecho por el trabajo que realizo

**Fuente:** Creación propia

### **Descripción:**

En la tabla 3, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si se sienten satisfechos por el trabajo que realizan, obteniendo como resultado, lo siguiente, que el 62,5% de los encuestados se

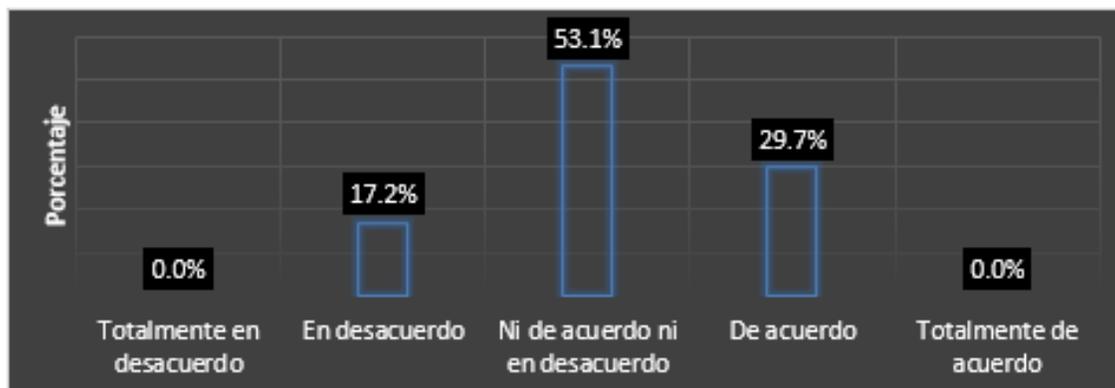
encuentran de acuerdo y un 2% totalmente de acuerdo con la afirmación, por lo contrario, un 18,8% en desacuerdo y un 6,3% indicó totalmente en desacuerdo y finalmente un 9,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 4** Dimension Intensidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	11	17,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	53,1%
De acuerdo	19	29,7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**



**Figura 11** Dimension Intensidad

**Fuente:** Creación propia

### **Descripción:**

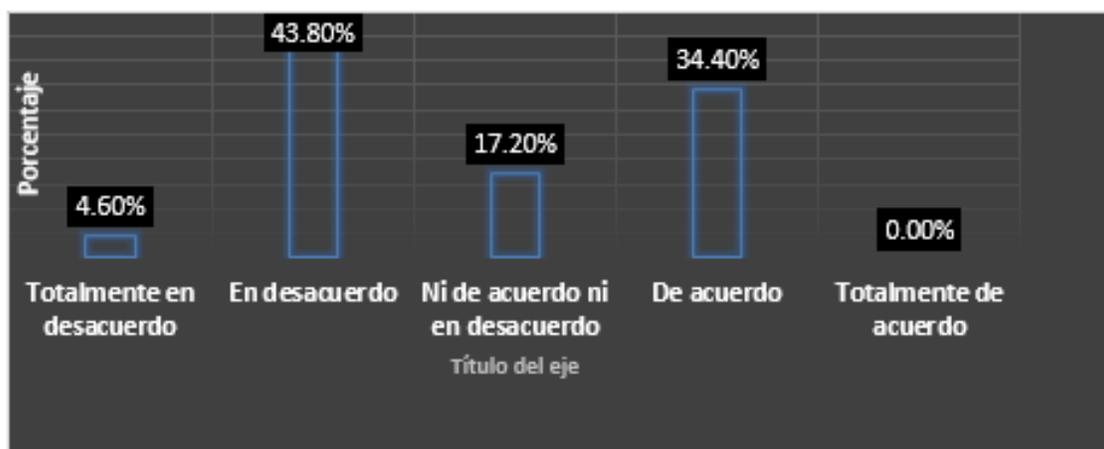
En la tabla 4, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Intensidad”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 29,7% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la intensidad de la motivación es buena, un 17,2% afirma que la intensidad de la motivación no es la correcta para la realización de las actividades laborales y finalmente, un 53,1% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 5** Siento que mi jefe inmediato me ayuda a fortalecer el cumplimiento de mis objetivos

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4,6%
En desacuerdo	28	43,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	17,2%
De acuerdo	22	34,4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**



**Figura 12** Siento que mi jefe inmediato me ayuda a fortalecer el cumplimiento de mis objetivos.

**Fuente:** Creación propia

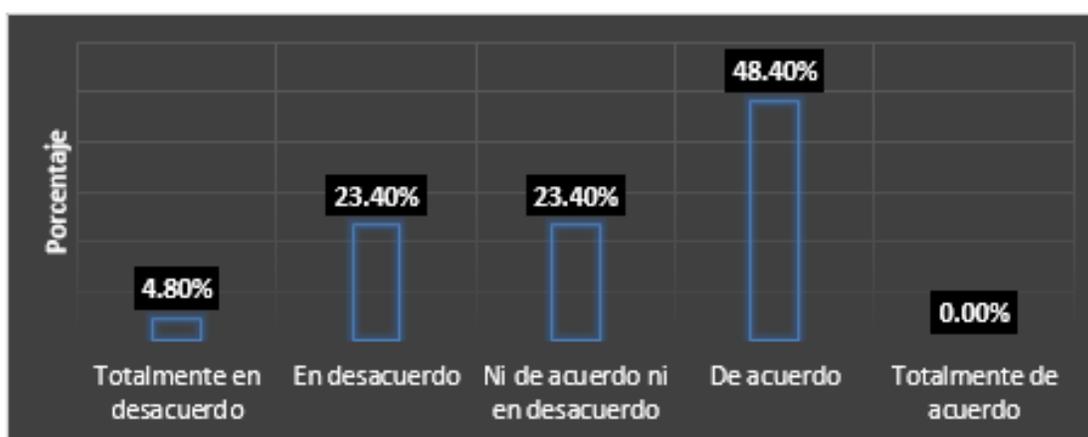
### **Descripción:**

En la tabla 5, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si sienten que su jefe inmediato les ayuda a fortalecer el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 43,8% de los encuestados se encuentran en desacuerdo y el 4,6% totalmente en desacuerdo con la afirmación, por lo contrario, un 34,4% indica que se encuentran de acuerdo y finalmente un 17,2% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 6** Siento que la empresa es un buen lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4,8%
En desacuerdo	15	23,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	23,4%
De acuerdo	31	48,4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 13** Siento que la empresa es un buen lugar de trabajo

**Fuente: Creación propia**

### **Descripción:**

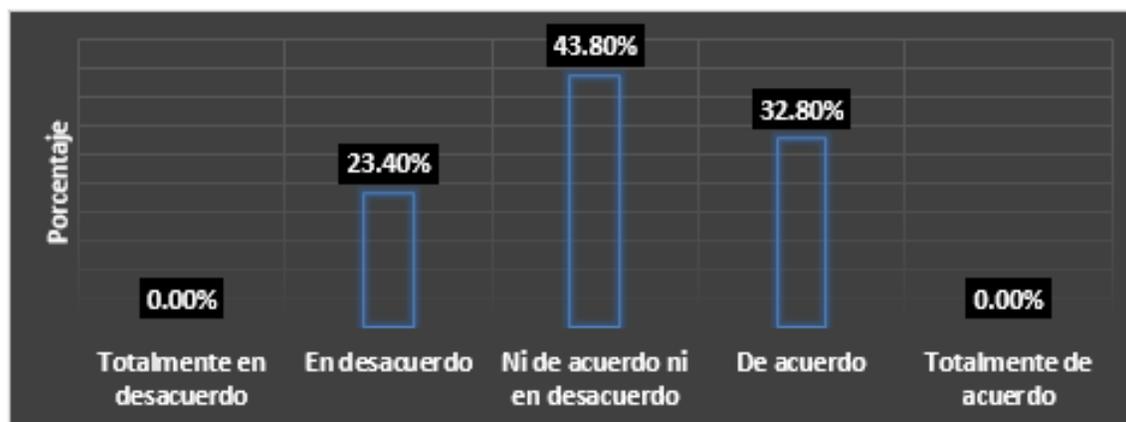
En la tabla 6, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si sienten que la empresa es un buen lugar de trabajo, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 48,4% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación, por lo contrario, un 23,4% indica que se encuentran en desacuerdo, un 4,8% totalmente en desacuerdo y finalmente un 23,4% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 7** Dimension Dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	15	23,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	43,8%
De acuerdo	21	32,8%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Figura 14** Dimension Dirección

**Fuente:** Creación propia

**Descripción:**

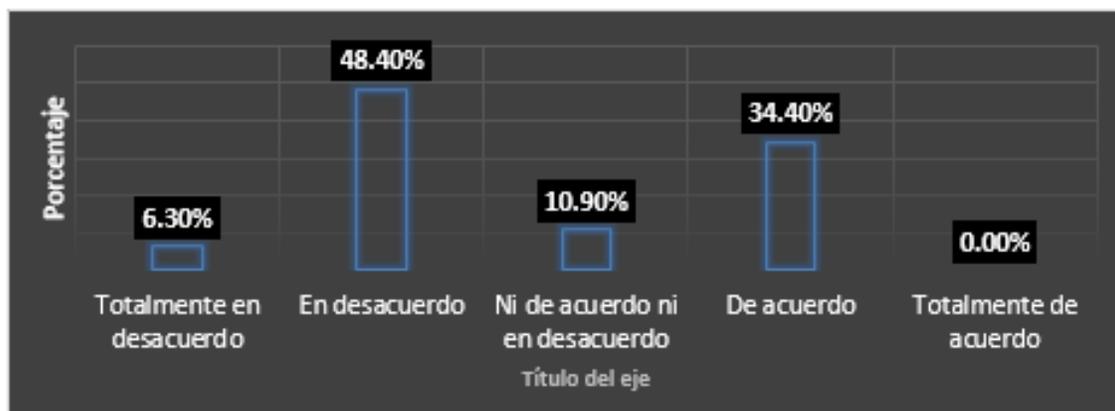
En la tabla 7, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Dirección”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 32,8% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la dirección de la motivación de la empresa si va orientada hacia una meta en específico y conduce y orienta a los colaboradores a cumplir sus objetivos, un 23,4% afirma que la dirección de la motivación de la empresa no está orientada hacia una meta en específico y no permite el logro de resultados y finalmente, un 43,8% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 8** Las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	6,3%
En desacuerdo	31	48,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	10,9%
De acuerdo	22	34,4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**



**Figura 15** Las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales

**Fuente:** Creación propia

### **Descripción:**

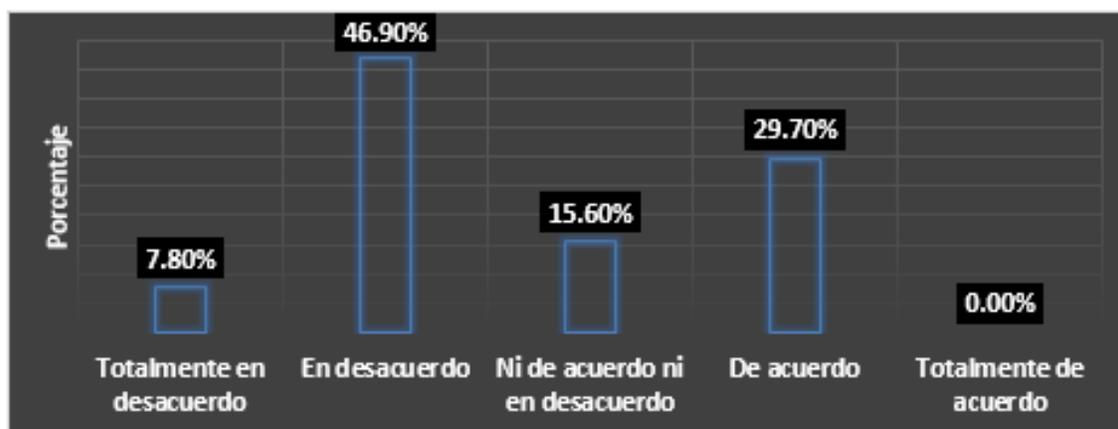
En la tabla 8, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 48,4% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 6,3% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 34,4% indica que se encuentran de acuerdo y finalmente un 10,9% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 9** *Estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	7,8%
En desacuerdo	30	46,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	15,6%
De acuerdo	19	29,7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Figura 16** *Estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía*

**Fuente:** Creación propia

### **Descripción:**

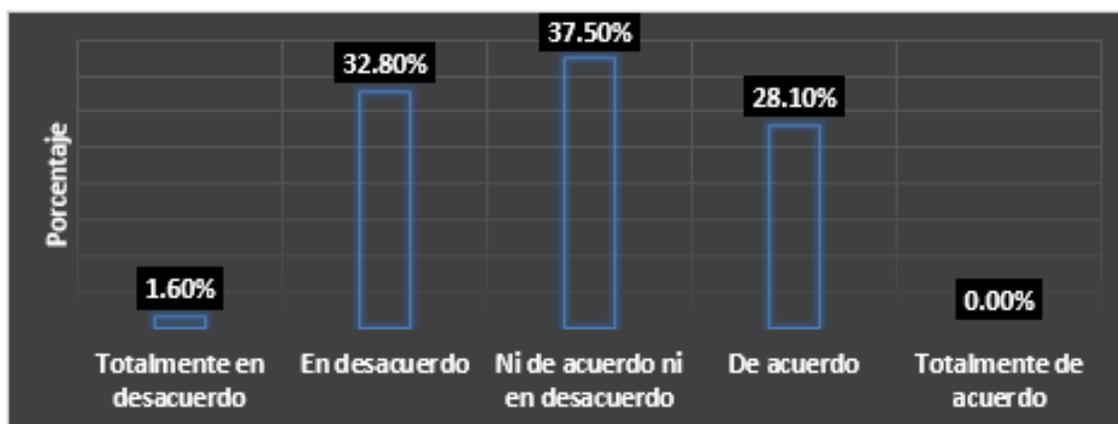
En la tabla 9, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 46,9% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 7,8% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 29,7% indica que se encuentran de acuerdo y finalmente un 15,6% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 10** Dimension Persistencia

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1,00	1,6
En desacuerdo	21,00	32,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24,00	37,5
De acuerdo	18,00	28,1
Totalmente de acuerdo	0,00	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Figura 17** Dimension Persistencia

**Fuente:** Creación propia

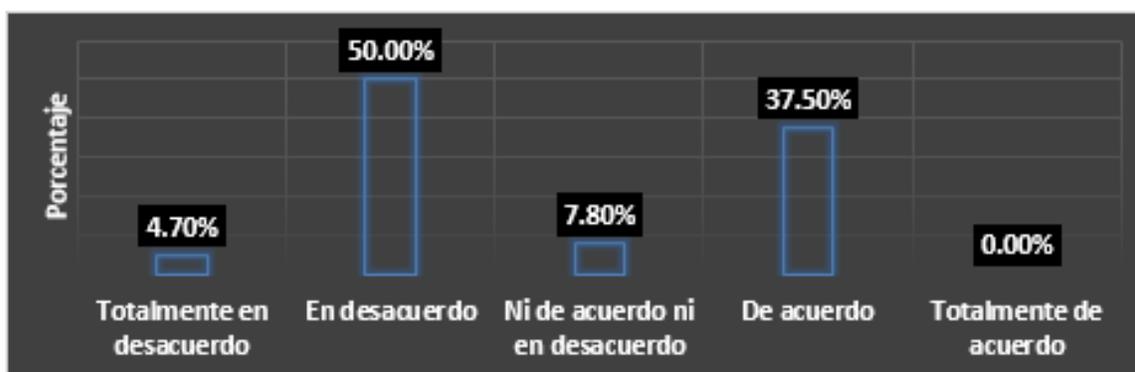
### **Descripción:**

En la tabla 10, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Persistencia”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 28,1% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la persistencia de la motivación de la empresa hace que el colaborador supere los obstáculos que encuentra en su camino y alcance el objetivo , un 34,4% afirma que la persistencia de la motivación de la empresa no es la adecuada y finalmente, un 37,5% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 11** Puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	4,7%
En desacuerdo	32	50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7,8%
De acuerdo	24	37,5%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 18** Puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas

**Fuente: Creación propia**

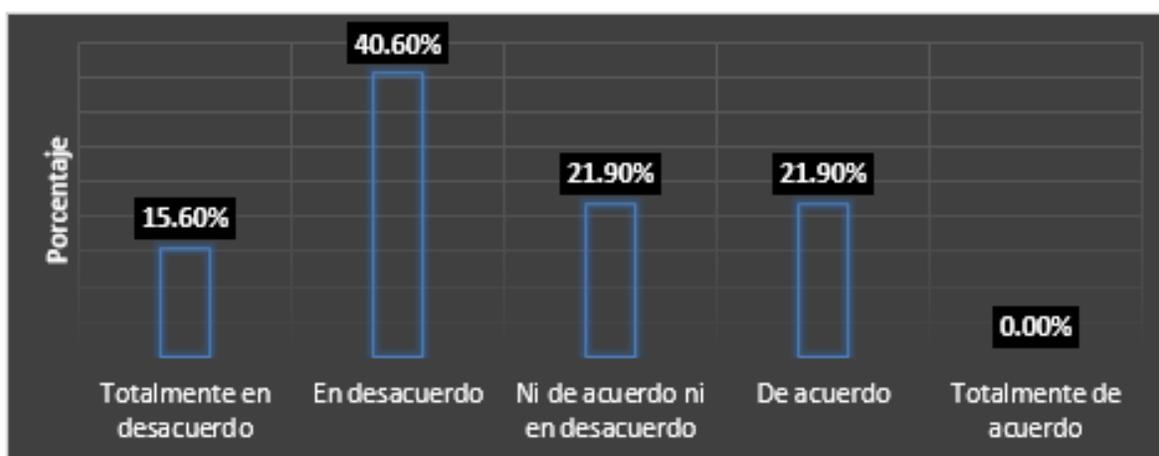
### Descripción:

En la tabla 11, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 50% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 4,7% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 37,5% indica que se encuentran de acuerdo y finalmente un 7,8% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 12** Existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10,00	15,6
En desacuerdo	26,00	40,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14,00	21,9
De acuerdo	14,00	21,9
Totalmente de acuerdo	0,00	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 19** Existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados

**Fuente: Creación propia**

### **Descripción:**

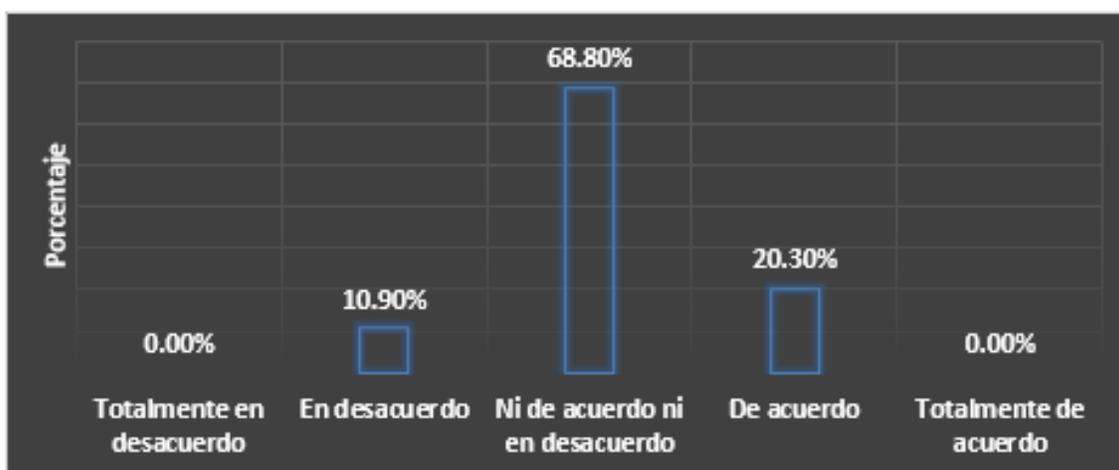
En la tabla 12, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 40,6% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 15,6% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 21,9% indica que se encuentran de acuerdo y finalmente un 21,9% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 13** Dimension de Capacidades Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0,00	0
En desacuerdo	7,00	10,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44,00	68,8
De acuerdo	13,00	20,3
Totalmente de acuerdo	0,00	0
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Figura 20** Dimension de Capacidades Interpersonales

**Fuente:** Creación propia

### Descripción:

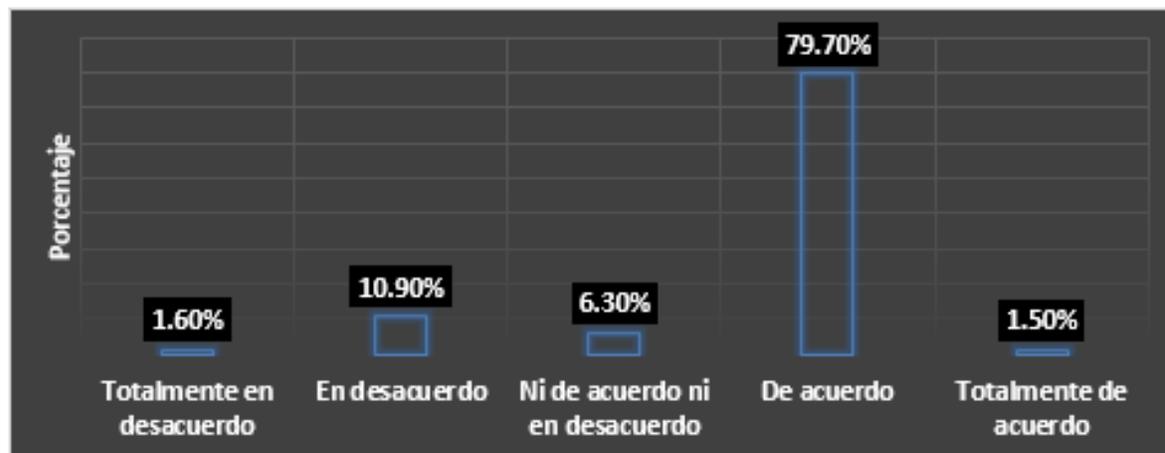
En la tabla 13, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Capacidades Interpersonales”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 20,3% de los encuestados se encuentran de acuerdo que las capacidades interpersonales si se brindan de manera adecuada dentro de la empresa, un 10,9% afirma que las capacidades interpersonales no se brindan de manera adecuada dentro de la empresa y finalmente, un 68,8% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 14** Conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	1,6%
En desacuerdo	7	10,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,3%
De acuerdo	51	79,7%
Totalmente de acuerdo	1	1,5%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Figura 21** Conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar

**Fuente:** Creación propia

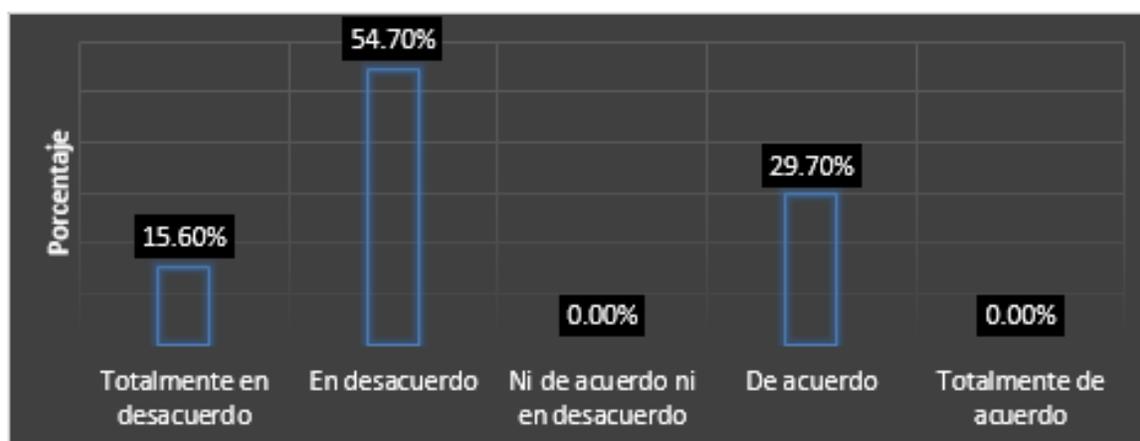
### **Descripción:**

En la tabla 14, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 79,7% de los encuestados se encuentran de acuerdo con la afirmación, un 1,5% totalmente de acuerdo, por lo contrario, un 10,9% indica que se encuentran en desacuerdo y un 1,6% totalmente en desacuerdo y finalmente un 6,3% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 15** Siento que mi trabajo es valorado y reconocido

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	15,6%
En desacuerdo	35	54,7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	19	29,7%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 22** Siento que mi trabajo es valorado y reconocido

**Fuente:** Creación propia

### Descripción:

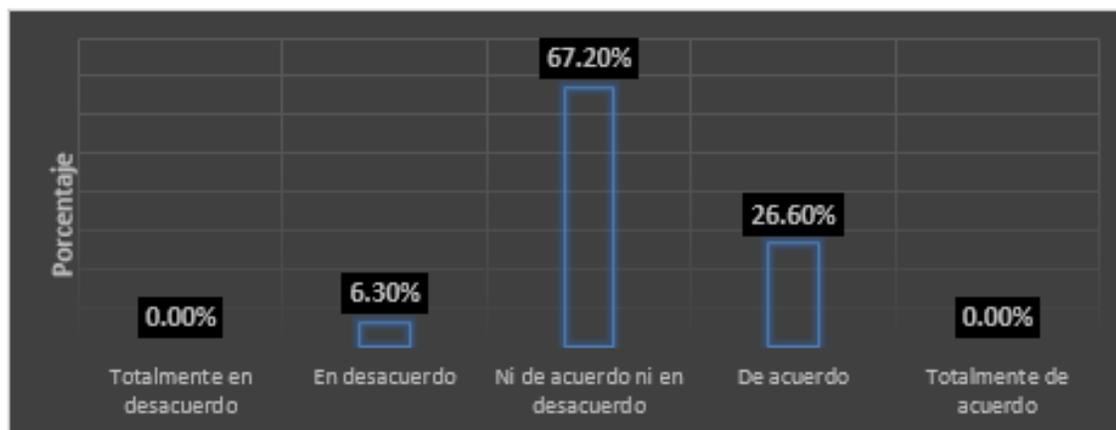
En la tabla 11, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si siento que mi trabajo es valorado y reconocido, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 54,7% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 15,6% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 29,7% indica que se encuentran de acuerdo.

**Tabla 16** Dimension de Formación personal calificada

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	6,3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	43	67,2%
De acuerdo	17	26,6%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Creación propia**

**Datos de la propia investigación**

**Figura 23** Dimension de Formación personal calificada

**Fuente: Creación propia**

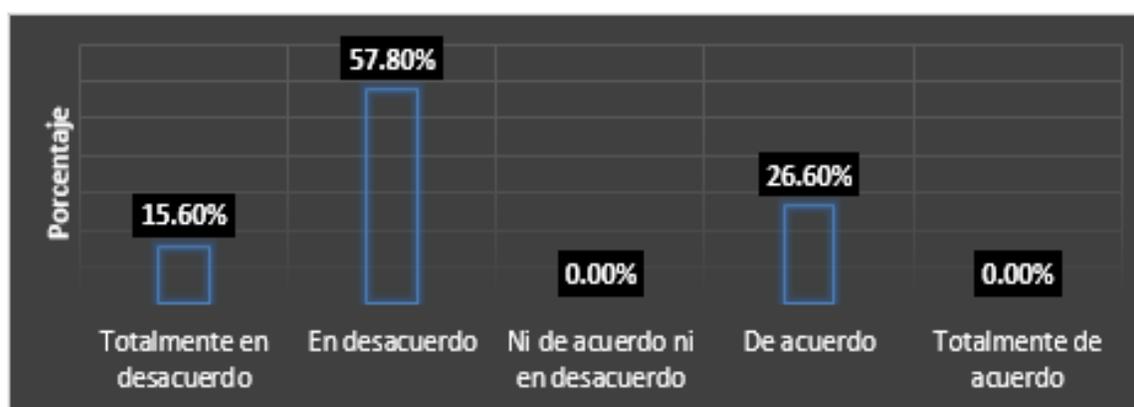
### **Descripción:**

En la tabla 16, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Formación personal calificada”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 26,6% de los encuestados se encuentran de acuerdo que la formación personal calificada que se brindan en la empresa es la adecuada, un 6,3% afirma que la formación personal calificada que se brindan en la empresa no es la adecuada y finalmente, un 67,2% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

**Tabla 17** Los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien común

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	15,6%
En desacuerdo	37	57,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	17	26,6%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Creación propia  
**Datos de la propia investigación**



**Figura 24** Los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien común  
**Fuente:** Creación propia

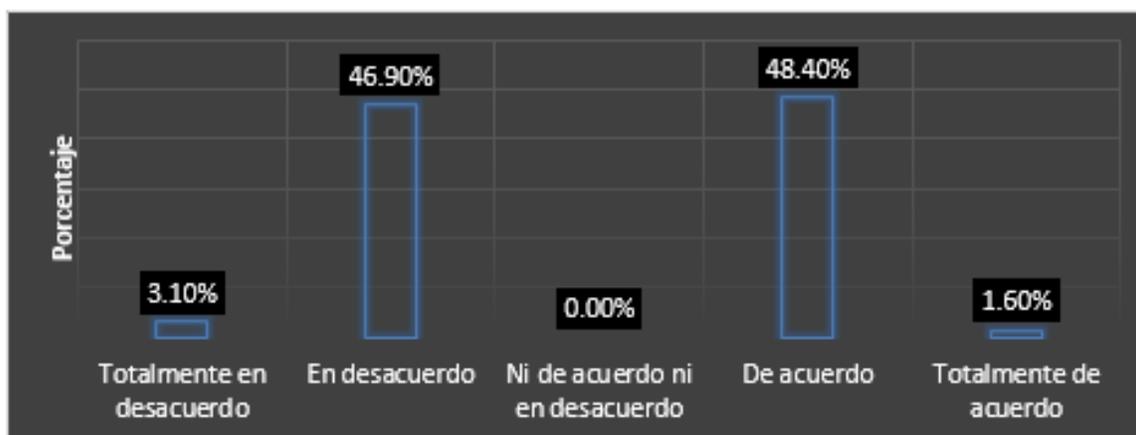
### **Descripción:**

En la tabla 17, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien común, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 57,8% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 15,6% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 26,6% indica que se encuentran de acuerdo.

**Tabla 18** *Sientes que la comunicación con tu jefe es abierta*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	3,1%
En desacuerdo	30	46,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
De acuerdo	31	48,4%
Totalmente de acuerdo	1	1,6%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Creación propia  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 25** *Sientes que la comunicación con tu jefe es abierta*

**Fuente:** Creación propia

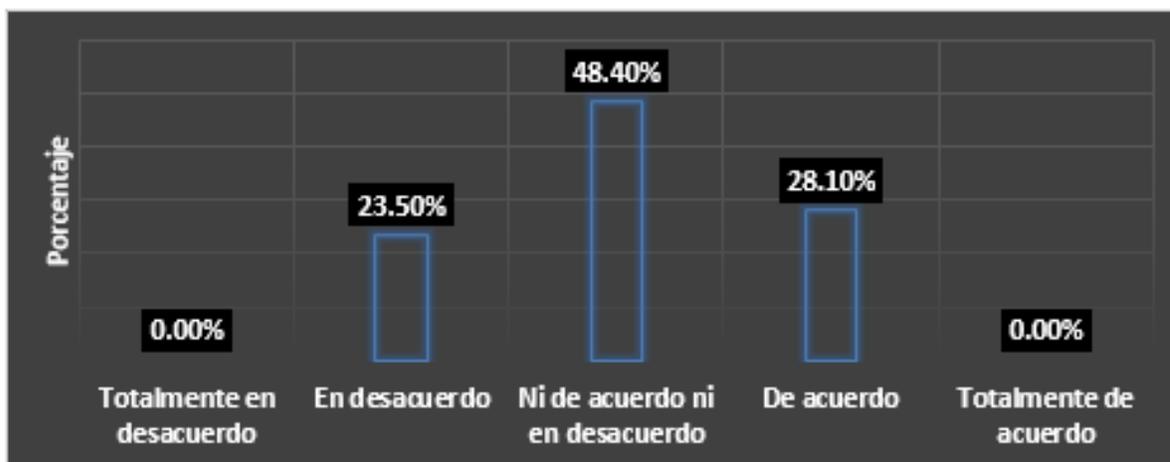
### **Descripción:**

En la tabla 18, se muestra los resultados obtenidos en relación a la percepción de los asesores de servicio de una empresa automotriz en el Perú, si sienten que la comunicación con su jefe es abierta, teniendo como respuesta lo siguiente, que el 46,9% de los encuestados se encuentran en desacuerdo con la afirmación, un 3,1% totalmente en desacuerdo, por lo contrario, un 48,4% indica que se encuentran de acuerdo y un 1,6% totalmente de acuerdo con lo afirmado.

**Tabla 19** Dimension Ambiente Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	15	23,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	48,4%
De acuerdo	18	28,1%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Figura 26** Dimension Ambiente Laboral

**Fuente: Creación propia**

### **Descripción:**

En la tabla 19, se muestra los resultados en relación a la dimensión “Ambiente Laboral”, teniendo como resultado lo siguiente, que el 28,1% de los encuestados se encuentran de acuerdo que el ambiente laboral que se brindan en la empresa es la adecuada, un 23,5% afirma que el ambiente laboral que se brinda en la empresa no es la adecuada y finalmente, un 48,4% indica que se encuentran ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo afirmado.

## 5.2 Analisis de resultados

Para comprobar la hipótesis general y las hipótesis específicas N° 1, 2 y 3 se recolecto información con las encuestas formuladas, de las cuales 18 pertenecen a la variable independiente (Motivación) y 19 a la variable dependiente (Desempeño Laboral).

Luego de conseguir el resultado de las encuestas, se realizó la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson para el cruce de las preguntas de la variable independiente y de la variable dependiente en las cuales analizamos  $18 \times 19 = 342$  contrastes o tablas de contingencia.

### 5.2.1. Prueba de hipótesis general

#### **HIPOTESIS PLANTEADA:**

La Motivación influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

#### **HIPOTESIS NULA:**

La Motivación no influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

**Tabla 20** Chi- Cuadrado Dimensiones: Motivación \* Desempeño Laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,028	4	0
N de casos válidos	64		

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Análisis:** De acuerdo con la hipótesis planteada el valor del chi cuadrado es 0.00 con 4 grados de libertad, como este valor es menor a 0,05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

### 5.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

#### **HIPOTESIS PLANTEADA:**

La intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

#### **HIPOTESIS NULA:**

La intensidad no influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

**Tabla 21** Chi- Cuadrado Dimensiones: Intensidad \* Desempeño Laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,173	4	0,004
N de casos válidos	64		

**Fuente:** Creación propia

**Datos de la propia investigación**

**Análisis:** En relación con la hipótesis planteada el valor del chi cuadrado es 0.00 con 4 grados de libertad, como este valor es menor a 0,05 existe suficientes razones para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la intensidad incide significativamente en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

### 5.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

#### **HIPOTESIS PLANTEADA:**

La dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

#### **HIPOTESIS NULA:**

La dirección no influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

*Tabla 22 Chi- Cuadrado Dimensiones: Dirección \* Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,882	4	0,001
N de casos válidos	64		

**Fuente: Creación propia**

**Datos de la propia investigación**

**Análisis:** De acuerdo con la hipótesis planteada el valor del chi cuadrado es 0.00 con 4 grados de libertad, como este valor es menor a 0,05 existe suficientes razones para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la dirección incide significativamente en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

### 5.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

#### **HIPOTESIS PLANTEADA:**

La persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

**HIPOTESIS NULA:**

La persistencia no influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

*Tabla 23 Chi- Cuadrado Dimensiones: Persistencia \* Desempeño Laboral*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,735	6	0,01
N de casos válidos	64		

**Fuente: Creación propia**  
**Datos de la propia investigación**

**Análisis:** De acuerdo con la hipótesis planteada el valor del chi cuadrado es 0.01 con 4 grados de libertad, como este valor es menor a 0,05 existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, la persistencia incide significativamente en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

### 5.3. Discusión de los resultados

Para esta investigación se estudió dos (02) variables, la variable independiente “Motivación” y la variable dependiente “Desempeño Laboral” de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020. Los resultados que se obtuvieron fueron que si se acepta la hipótesis donde afirmamos que hay una incidencia entre la variable motivación y desempeño laboral.

De acuerdo a lo mencionado por el autor (Davis & Newstrom, 1987) precisa la motivación como: “Los impulsos diferentes internos o las fuerzas ambientales alrededor, qué estimulan a los individuos a comportarse de una forma específica. Motivar es generar el desplazamiento de una actitud hacia otra o de un comportamiento hacia otro distinto”. (pág. 345).

Cada individuos es capaz de motivarse de diferente manera; mientras que los factores externos son incentivos o estímulos que la compañía les ofrece; y estos pueden satisfacer necesidades o en todo caso despertar el interés, tales como el salario, beneficios, ambiente de trabajo estable y así encontrar la satisfacción del trabajador.

El primer objetivo específico fue determinar como la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020. Los resultados que se obtuvieron fueron que si se acepta la hipótesis donde afirmamos que hay una incidencia entre la variable intensidad y desempeño laboral. De acuerdo a las bases teóricas de la presente investigación en donde el autor (Robbins & Judge, 2009), define a la intensidad como el esfuerzo que invierte un individuos para la realización de una tarea; es por ello que lo mencionado por el autor se ratifica con mi investigación ya que llegamos a misma conclusión de que la intensidad influye significativamente en el desempeño del colaborador, ya que esta alude a la cantidad de esfuerzo que un individuo emplea para el logro de sus objetivos y esto está asociado a la buena actitud que le ponemos a la hora de desempeñar nuestras actividades, sentirnos satisfechos con los resultados y reconocidos cuando logramos cumplir con los metas trazadas.

El segundo objetivo específico fue determinar si como la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020. Los resultados que se obtuvieron fueron que si se acepta la hipótesis donde afirmamos que hay una incidencia entre la variable dirección y desempeño laboral. De acuerdo a las bases teóricas de la presente investigación en donde el autor (Robbins & Judge, 2009) se ratifica con mi estudio ya que hemos llegado a la misma conclusión de que mediante una buena orientación de esfuerzos, los colaboradores podrán llegar a cumplir sus metas trazadas. Para alcanzar las metas asignadas, es necesario conducir y orientar a los colaboradores rumbo a ellos, este proceso es para que los supervisores o jefes puedan influir significativamente hacia los trabajadores al cumplimiento de los objetivos mediante una comunicación clara y transparente.

El tercer objetivo específico fue identificar si la persistencia influye en la motivación de los asesores de servicio empresa automotriz de Perú en el año 2020. De acuerdo a las bases teóricas de la presente investigación en donde el autor (Robbins & Judge, 2009) se ratifica con mi estudio ya que hemos llegado a la misma conclusión de que la persistencia es la continuidad de esfuerzo a lo largo del tiempo y esto hace que el individuo supere los obstáculos y pueda lograr sus objetivos. Es por ello que los colaboradores necesitan ser capacitados de una manera adecuada, sentirse empoderados y tener autonomía para desempeñar mejor sus actividades.

## CAPITULO VI

### 6.1 Conclusiones

1. De acuerdo con la investigación realizada a empresa automotriz de Perú en el año 2020, podemos concluir que si existe relación directa entre ambas variables (motivación y desempeño laboral), con un nivel de significancia del 0.000. Esto se evidencia en los resultados parciales de las correlaciones intensidad, dirección y persistencia.
2. Con relación a la primera hipótesis específica, según los datos estadísticos en donde el nivel de significancia es menor a 0.05 podemos concluir que la intensidad influye en el desempeño laboral. Esto se evidencia en los resultados parciales donde buena actitud en el trabajo, satisfacción de trabajo y reconocimiento influyen en el desempeño laboral.
3. Como resultado de la segunda hipótesis específica, según los datos estadísticos en donde el nivel de significancia es menor a 0.05 podemos concluir que la dirección influye en el desempeño laboral. Esto se evidencia en los resultados parciales donde liderazgo, comportamiento individual y de grupo y toma de decisiones influyen en el desempeño laboral.
4. Como resultado de la tercera hipótesis específica, según los datos estadísticos en donde el nivel de significancia es menor a 0.05 podemos concluir que la persistencia influye en el desempeño laboral. Esto se evidencia en los resultados parciales donde logro en el trabajo, aprendizaje en el trabajo y empoderamiento influyen en el desempeño laboral.
5. En conclusión, después de analizar los resultados, se puede afirmar que la hipótesis general “La motivación influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020” están relacionadas entre sí. Los resultados del presente estudio demuestran que la variable motivación si se encuentra relacionada con la variable desempeño laboral, tal y como lo menciona Enríquez (2014) en su investigación titulada “Motivación y

desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”, indicando que existe una influencia significativa del grado motivación en el nivel de desempeño.

## **6.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda implementar un plan de acción, el cual permita mantener la motivación de los colaboradores activa, despertar el interés, que perciban la conexión de lo que la empresa quiere transmitir y ponerlo en práctica.
2. Se recomienda al área de Gestión de Talento Humano capacitar de forma permanente a los asesores de servicio, así de esta manera potenciar sus capacidades y actualizar sus conocimientos. Esto generará mejor predisposición a la hora de realizar las tareas y actividades y el colaborador se sentirá más capacitado para tomar decisiones y con más autonomía para desempeñar sus labores.
3. Se recomienda realizar reuniones de retroalimentación con frecuencia semanal con los jefes de cada grupo de asesores para poder analizar qué aspectos se pueden mejorar y cuales deben continuar, con esto aportarán crecimiento tanto personal como profesional.
4. Se recomienda realizar reuniones personalizadas después de entregar los resultados de las evaluaciones periódicas con el objetivo de reconocer las fortalezas que presenta el evaluado cuando lleva a cabo sus actividades, nivel de competitividad, productividad y así también conocer sus debilidades e identificar oportunidades de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Adams, S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. Organizational behavior and management: a contingency approach. Estados Unidos, Chicago: L. Berkowitz. Recuperado el 27 de julio de 2020, de [http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341\\_Readings/Justice/InequityInSocialExchange\\_Adams.pdf](http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Justice/InequityInSocialExchange_Adams.pdf)
- Alava, M. & Gómez, K. (2016). *Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de Capacitación y Selección (Tesis de maestría)*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 20 de abril de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Benavides B., M.F., Talavera Lagos M. S. & Gutiérrez López G.C (2017). *La Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Plásticos García Castro en la ciudad de Managua en el primer semestre del año 2016. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua - Nicaragua. Recuperado el 1 de junio de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/4438/1/17788.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana 8va edición. Recuperado el 5 de julio de 2020 de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana 8va edición. Recuperado el 16 de julio de 2020 de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Davis, K. & Newstrom, J. (1987). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico:Mc Graw Hill. Recuperado el 25 de julio de 2020, de [https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento\\_Humano\\_en\\_el\\_Trabajo\\_Newstrom](https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom)
- Enríquez Loredo, P. del C. (2014). *Motivación y Desempeño laboral de los empleados del Intituo de la Vision en México (Tesis de maestría)*. Universidad de Montemorelos, Montemorelos, México. Recuperado el 02 de junio de 2020, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%20FIONAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guzman, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote-2017 (Tesis de pregrado)*. Universidad San Pedro, Ancash, Perú. Recuperado el 21 de abril de 2021, de [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis\\_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación: Mexico*: Mc Graw Hill Education.. Recuperado el 25 de abril de 2021, de <https://drive.google.com/file/d/1VsoNABHAm1llG5O8p3XDr12BNc-BzjSc/view>
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. & Capwell, D.(1959). Review of Research and Opinion. *The American Journal of Sociology*, 64(5), 534-535. Páginas. Recuperado el 17 de julio de 2020, de <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/222566>
- Koontz H, Weihrich H & Cannice M (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial: Mexico*: Mc Graw Hill Education.. Recuperado el 14 de junio de 2020, de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/administraci%C3%B3n.%20Una%20perspectiva%20global%20y%20empresarial.pdf>
- León Angulo, Evelyn & Calderón Vela, L. (2018). *Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacifico vida de la Ciudad de Trujillo-2017. (Tesis de pregrado)*. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado el 6 de junio de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13698/Calder%c3%b3n%20Vela%20Lupe%20%20Le%c3%b3n%20Angulo%20Evelyn%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological review*, 50(4), 370-396. Páginas. Recuperado el 12 de mayo de 2020, de [https://www.academia.edu/16643042/Maslow\\_theory\\_of\\_motivation?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/16643042/Maslow_theory_of_motivation?email_work_card=view-paper)
- McClelland, D. (1989). *Human Motivation..* Madrid, España: Narcea S.A. de Ediciones. Recuperado el 25 de julio de 2020, de [https://www.academia.edu/6046158/Estudio\\_de\\_la\\_Motivaci%C3%B3n\\_Humana\\_David\\_McClelland](https://www.academia.edu/6046158/Estudio_de_la_Motivaci%C3%B3n_Humana_David_McClelland)
- McGregor, D.(1970). The Human Side of Enterprise. *Management 97/98 5ta edición*, 204-208. Páginas. Recuperado el 30 de julio de 2020, de <https://www.esf.edu/for/germain/McGregor%20-%20Human%20Side.pdf>

- Palmar, G. & Valero, U. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Publico* , 17(39), 159-188. Páginas. Recuperado el 16 de agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pastor Guillén, A.P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima2017. (Tesis de pregrado)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado el 20 de junio de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)
- Rivera Flores, N.A. (2019). *Relacion entre motivación laboral y retención de empleados del área de operaciones de una empresa aseguradora de Lima 2018. (Tesis de pregrado)*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado el 7 de junio de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019\\_Rivera-Flores.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019_Rivera-Flores.pdf)
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación. Recuperado el 28 de julio de 2020, de [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf)
- Rojas , A.P (2013). *Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores de un laboratorio de contactología en la ciudad de México (Tesis de Maestría)*. Instituto Politécnico Nacional - México. Recuperado el 28 de abril de 2021, de <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/13003/Tesis%20Paulin%20Rojas%20Alinka.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santacruz Benavidez , J.A (2016). *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 pregrado)*. Universidad Central del Ecuador Sede Sur, Quito - Ecuador. Recuperado el 1 de junio de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>
- Salsavilca , M. (2017). *Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Superiores Tecnológicos de Lima Metropolitana (Tesis de Doctorado)*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado el 25 de abril de 2020, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1140/T\\_DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION\\_07316861\\_SALSAVILCA\\_MANCO\\_MARIA%20NANCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1140/T_DOCTORADO%20EN%20ADMINISTRACION_07316861_SALSAVILCA_MANCO_MARIA%20NANCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: Wiley. Citado en Robbins, S. & Judge, T. (2009). "Comportamiento Organizacional". Mexico: Pearson, p. 197. Recuperado el 28 de julio de 2020, de [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf)

Werther, W., & Davis, K. (2020). *Administración de recursos humanos. El capital Humano de las empresas 6ta Edición*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado el 25 de agosto de 2020 de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/c2f2989d851e80e2cc6aa0ebf3a54cb0.pdf>

## APÉNDICE A: Matriz de Consistencia

### TÍTULO: RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ASESORES DE SERVICIO DE UNA EMPRESA AUTOMOTRIZ DE PERÚ EN EL AÑO 2020

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL	GENERAL	GENERAL	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</b>  <b>MOTIVACIÓN</b>	- Intensidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena Actitud en el trabajo</li> <li>- Satisfacción de Trabajo</li> <li>- Reconocimiento</li> </ul>
¿De qué manera las condiciones motivacionales influyen en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La Motivación influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Comportamiento individual y de grupo</li> <li>- Toma de decisión</li> </ul>
SECUNDARIOS	ESPECÍFICAS	ESPECÍFICAS		- Persistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro en el Trabajo</li> <li>- Aprendizaje en el trabajo</li> <li>- Empoderamiento</li> </ul>
¿De qué manera la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar como la intensidad influye en el desempeño laboral de los asesores de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>intensidad</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</b>  <b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	-Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>- Productividad</li> <li>- Participación activa</li> </ul>
¿De qué manera la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Determinar si la dirección influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>dirección</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Involucramiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento Personal</li> <li>- Mejor desempeño del puesto</li> <li>- Autoestima</li> </ul>
¿De qué manera la persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020?	Identificar si la persistencia influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.	La <b>persistencia</b> influye en el desempeño laboral de los asesores de servicio de una empresa automotriz de Perú en el año 2020.		- Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adaptabilidad</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Clima en el trabajo</li> </ul>



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS GLOBALES**

**CUESTIONARIO SOBRE LA RELACION ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO  
 LABORAL EN LOS ASESORES DE SERVICIO DE UNA EMPRESA  
 AUTOMOTRIZ DE PERÚ EN EL AÑO 2020**

Estimado/a:

Solicito su apoyo para respondiendo de manera anónima las siguientes preguntas relacionadas a mi tema de investigación.

Se agradecerá responder el presente cuestionario con la mayor responder las preguntas del cuestionario con la mayor franqueza posible. Todas las respuestas serán válidas, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Totalmente de acuerdo: 1; En Desacuerdo: 2; Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3; De acuerdo: 4 y

Totalmente en de acuerdo: 5

Preguntas	Escala de importancia				
	1	2	3	4	5
1. ¿Realiza sus actividades laborales con buena actitud dentro de su puesto de trabajo?					
2. ¿Llega a su centro de laborales motivado y con ganas de trabajar?					
3. ¿Mi jefe inmediato me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?					
4. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es favorable?					
5. ¿Me siento satisfecho por el trabajo que realizo?					
6. ¿Me siento satisfecho con las oportunidades que me brinda la empresa?					
7. ¿Siento que mis esfuerzos no son remunerados como deberían ser?					

8. ¿Sientes que el liderazgo adoptado por la empresa propicia el logro de resultados?					
9. ¿Siento que mi jefe inmediato me ayuda a fortalecer el cumplimiento de mis objetivos?					
10. ¿Los gerente propician un ambiente de colaboración de grupo?					
11. ¿Siento que la empresa es un buen lugar de trabajo?					
12. ¿Cuento con las herramientas necesarias para la toma de decisiones?					
13. ¿Cuento con los conocimientos necesarios para tomar decisiones relacionados a mi puesto de trabajo?					
14. ¿Cuento con suficientes herramientas que me ayuden a lograr los resultados?					
15. ¿Las tareas que realizo para la empresa me lleva a los resultados esperados?					
16. ¿Las capacitaciones que recibo en la empresa me ayudan a desempeñarme mejor en mis actividades laborales?					
17. ¿Estoy de acuerdo que mis actividades las conduzco con autonomía?					
18. ¿En mi área de trabajo tomo decisiones, aun teniendo a mi superior cerca?					
19. ¿La empresa brinda las condiciones para participar en las decisiones?					
20. ¿Puedo fácilmente expresar mis opiniones y expectativas?					
21. ¿En tu evaluación mensual, logras cumplir con tus metas y objetivos?					
22. ¿Es fácil cumplir con las metas asignadas por la empresa?					
23. ¿Se promueven condiciones para trabajar en equipo dentro de la empresa?					
24. ¿Existe cooperación entre los compañeros para analizar los trabajos asignados?					
25. ¿Si mi desempeño laboral es bueno, tengo oportunidad de optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?					
26. ¿La empresa cuenta con oportunidades para hacer línea de carrera?					

27. ¿La evaluación de desempeño elaborado por mi empresa ayuda a mi crecimiento profesional?					
28. ¿Conocer los resultados de la evaluación de desempeño me permiten mejorar?					
29. ¿Siento que mi trabajo es valorado y reconocido?					
30. ¿Me siento bien por los logros alcanzados?					
31. ¿Mantengo buenas relaciones laborales con mi jefe inmediato?					
32. ¿Puedo discutir asuntos de trabajo con mi jefe inmediato?					
33. ¿La comunicación interna dentro de mi área de trabajo funciona correctamente?					
34. ¿Es fácil adaptarme a los cambios realizados en la empresa?					
35. ¿Los cambios internos en la empresa se adoptan pensando en el bien común?					
36. ¿Sientes que la comunicación con tu jefe es abierta?					
37. ¿La empresa propicia el buen clima laboral?					