



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DEL GRUPO LA
REPÚBLICA PUBLICACIONES S.A. REGIÓN NORTE
2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CECILIA MUÑOZ CUEVA

ASESOR

MGTR. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
PRESIDENTE

Mgtr. Erick Alfredo Gamarra Vera
SECRETARIO

Dra. Mileydi Flores Fernández
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mi Familia.

A Dios por ser mi fuente de sabiduría y estar conmigo siempre y a mi Familia quienes día a día me brindan su apoyo y me acompañan en cada nuevo paso, en cada nuevo reto y por demostrarme su confianza. Familia los amo y son mi gran fortaleza.

Cecilia Muñoz

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo que me acogió y gracias a ello estoy logrando mi desarrollo profesional y a mi Asesora de Tesis Mileydi Flores Fernández por sus enseñanzas brindadas y su dedicación en cada sesión compartida.

Cecilia Muñoz

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cecilia Muñoz Cueva, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Académica Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 42856142, con la tesis titulada: MOTIVACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DEL GRUPO LA REPÚBLICA PUBLICACIONES S.A. REGIÓN NORTE 2017

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría.
2. He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes
3. La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. Los datos en el resultado son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, diciembre del 2017



CECILIA MUÑOZ CUEVA
DNI N° 42856142

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y con el objeto de optar el Grado profesional de Licenciado en Administración de Empresas, pongo a su disposición la presente tesis, titulada: **Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte” 2017**

Que tuvo como objetivo mejorar la motivación para lograr un adecuado desempeño laboral en el área comercial. El presente informe de tesis está conformado por VIII capítulos:

En el capítulo I. designado INTRODUCCIÓN, se plantea la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema que van a argumentar la investigación, formulación de la situación problemática a investigar, razones que justifican la investigación, la hipótesis que dirigirá el estudio, finalmente los objetivos propuestos.

En el capítulo II. Denominado MÉTODO, que comprende el tipo y diseño de investigación, la matriz de variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así como la validez y confiabilidad de las mismas, se ejecutó el método de análisis de los datos.

En el capítulo III. Titulado RESULTADOS, presenta los niveles de motivación laboral y desempeño laboral de los colaboradores inmersos en el área.

En el capítulo IV. Denominado DISCUSIÓN, en el que se detalla la relación que existe entre las variables estudiadas.

En el capítulo V. Denominado CONCLUSIONES

En el capítulo VI. Denominado RECOMENDACIONES

Posteriormente observamos las REFERENCIAS, empleando las bibliografías de los autores en el estudio de la investigación y asimismo los anexos, adjuntando la matriz de consistencia, instrumentos utilizados.

La autora

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCION	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4 Formulación del Problema	22
1.5 Justificación del estudio	22
1.6 Hipótesis.....	23
1.7 Objetivos	23
II. MÉTODO	24
2.1. Diseño de investigación:	24
2.2. Variables de Operacionalización.....	24
2.3 Población y muestra	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.5. Métodos de análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSION.....	39
V. CONCLUSIONES	41
VI. RECOMENDACIONES.....	42
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	46

RESUMEN

La investigación con el objetivo general determinar la Motivación y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017. Para ello se utilizó el diseño de tipo correlacional – transaccional. La Población estuvo conformada con el total de colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017. Para la recopilación de información se emplearon dos cuestionarios válidos y confiables como el de Motivación Laboral de Luis Antonio Can Ac y el cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral. Entre los resultados tenemos que la mayoría de los colaboradores manifiestan sentirse motivados (80% aproximadamente), asimismo en su mayoría refieren que su desempeño laboral en la institución es siempre la adecuada. La correlación entre la variable *Motivación y Desempeño Laboral* es de 0,752 (correlación positiva fuerte) y estadísticamente significativo (0.000 es menor que 0,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre estas dos variables en estudio. Por lo tanto se acepta la hipótesis planteada, donde La Motivación incide en el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Palabras Claves: Motivación, Desempeño,

ABSTRACT

The investigation with the general objective to determine the Motivation and its incidence in the Labor Performance of the collaborators of the Commercial Area of the Group La Republican Publications S.A. North Region 2017. For this purpose, the correlation-transactional type design was used. The Population was conformed to the total of collaborators of the Commercial Area of the Group the Republic Publications S.A. North Region 2017. For the collection of information, two valid and reliable questionnaires were used, such as the Labor Motivation of Luis Antonio Can Ac and the questionnaire for the Evaluation of Labor Performance. Among the results we have that most of the employees say they feel motivated (approximately 80%), likewise most of them report that their work performance in the institution is always adequate. The correlation between the variable Motivation and Labor Performance is 0.752 (strong positive correlation) and statistically significant (0.000 is less than 0.01), which means that there is a very strong relationship between these two variables under study, which means that there is a very strong relationship between these two variables under study. Therefore, the hypothesis is accepted, where the Motivation affects the level of Labor Performance of the employees of the Commercial Area of the La Republican Group Publications S.A. North Region 2017

Keywords: Motivation, Performance,

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

Con las exigencias del entorno, como la globalización, el dinamismo comercial, factores políticos, la economía, etc., que día a día van cambiando en el mercado nacional y regional, el Grupo La República identificó la necesidad de ser más productiva, razón por la cual se hizo necesario un mayor rendimiento en el desempeño laboral de los colaboradores, de ahí el interés de fortalecer las capacidades del recurso humano; agente estratégico que ayudó a mejorar su productividad.

De allí surgió la necesidad de profundizar por un lado el estudio de la Motivación de los colaboradores y por otro el Desempeño Laboral en su puesto de trabajo en el área comercial del Grupo La República Publicaciones S.A.

La Motivación y Desempeño Laboral son variables tomadas en cuenta por la administración moderna, por que influyen en la productividad. Motivo por el cual la investigación propuso investigar estas dos variables con la finalidad de mejorar la productividad en los colaboradores del área comercial del Grupo La República en sus sedes de Trujillo, Piura, Sullana, Cajamarca y Chiclayo.

La motivación es un factor de análisis muy importante para el área de Recursos Humanos, por la relación directa con variables como la satisfacción de los empleados, el desempeño laboral y por ende la productividad. Robbins (2009) define la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo a favor de las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.405); por ello los directivos de las organizaciones tienen interés en su análisis de la variable y en el mejor de los casos desarrollar planes de mejora de la motivación de los colaboradores de la organización. Castillo (2006) considera que el trabajador motivado, generalmente se siente satisfecho con su labor y por lo tanto mejora su desempeño y es más efectivo en su labor. Esta investigación busca poner en relieve los factores motivacionales presentes en una situación laboral y su incidencia en el desempeño laboral. Entre las consecuencias negativas de una

baja motivación tenemos la falta de adaptación a la situación de trabajo, rotación del personal, ausentismo frecuente, baja innovación y baja productividad.

En las organizaciones modernas los directivos deben también tener presente que la evaluación del desempeño es un instrumento de gran importancia, en la razón que está relacionado con la administración de remuneraciones y compensaciones, la capacitación, el desarrollo de personal, las relaciones laborales; es decir en la retención del talento humano en la organización, de ahí su importancia de su análisis. Lusthaus, Anderson, Carden, & Plinio. (2002), define el desempeño Laboral como “la capacidad de un individuo para efectuar acciones, deberes y obligaciones propias de su cargo o funciones profesionales que exige un puesto de trabajo” (p.83). Como observamos esta herramienta orienta en las competencias que son necesarias desarrollar en los recursos humanos para ser más eficaz en su puesto de trabajo.

Grupo La República Publicaciones S.A. es una empresa editora, dedicada a la producción de diarios periodísticos, a pesar de ser el Diario más leído de la Región Norte, se observó dificultades como:

Los colaboradores habitualmente utilizaban como pretexto para justificar sus errores en sus actividades laborales, la excesiva carga laboral.

Reducción de personal constantemente por bajo desempeño y por fusiones en puestos similares

Conflictos entre colaboradores y entre ejecutivos

Errores de nuestros colaboradores de diagramación en las publicaciones contratadas, repercutían en quejas de parte de los clientes, incluso llenan libro de reclamaciones

Reiterados errores de los cajeros pese a estar capacitados, además que siempre contaban con nuestro apoyo en temas nuevos de manera remota, vía telefónica y/o manera presencial.

Motivo por el cual la investigación tuvo como propósito determinar si la Motivación estuvo incidiendo en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial en la Región Norte.

El tema de investigación estuvo basado en analizar el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial, a fin de determinar si la forma de motivación que se le brindaba a los colaboradores del Grupo La República incidía en los errores y faltas que perjudicaban al cliente externo que contrataba los productos de la empresa.

1.2 Trabajos previos

Internacionales

Fernández y Herrera (2014). Realizó una investigación sobre: “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una Organización embotelladora de bebidas”. El objetivo de esta investigación para los autores fue relacionar la Motivación Organizacional y Satisfacción Laboral y su posterior análisis mediante métodos cualitativos como cuantitativos. Para dicha investigación los autores revisaron las teorías motivación de Herzberg y de satisfacción laboral desarrollados por Peiró. El instrumento para recopilar información sobre la motivación organizacional fue la encuesta con tipo Likert y se trabajaron en una muestra de 58 trabajadores de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas en la Ciudad de México. Los resultados de la investigación obtenidos por los autores refieren relaciones no significativas entre cada uno de las variables en estudio.

La investigación realizada por Fernández y Herrera nos servirá como antecedente por la variables en estudio que es también nuestro objeto de estudio y saber los resultados encontrados en organizaciones embotelladoras de bebidas.

Enríquez (2014) en la tesis “Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México” con el objetivo general de determinar la motivación de los trabajadores y el desempeño laboral de los trabajadores. La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, correlacional y transversal. Para esta investigación se tuvo en cuenta a los 164 trabajadores del Instituto. Para la recopilación de datos se tuvo en cuenta los instrumentos de motivación y de desempeño laboral, altamente confiables (.939 y .909 respectivamente). En los

resultados se observa que la motivación tiene una relación altamente significativa con el nivel de desempeño de los empleados.

La investigación realizada por Enríquez nos servirá como antecedente por la variables en estudio que es también nuestro objeto de estudio y saber los resultados encontrados en organizaciones de salud en países como México.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). En la tesis: “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena”. El objetivo general de investigación fue analizar si el clima organizacional de la empresa influye en la satisfacción laboral. Las técnicas empleadas para a recopilación de datos fueron los cuestionarios de clima organizacional y la escala de satisfacción laboral, aplicado a los 96 trabajadores de una organización chilena, para ello emplearon el diseño descriptivo correlacional, no experimental. Los resultados dados por los autores evidencian la existencia de una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0,56$), asimismo como una relación muy significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral ($r=0,78$).

La tesis de Rodríguez, et al., nos sirve como antecedente y conocer más sobre la satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena

Santana, B. (2010). En la tesis titulada “El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de una empresa de la ciudad de Ambato”, con el objetivo general de determinar la relación entre dichas variables, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral y estimular a los trabajadores mediante programas de intervención en procesos humanos y mejorar su desempeño laboral dentro de la empresa. El autor concluye que los trabajadores constituyen un ente activo importante en las organizaciones, por lo tanto se debe emplear herramientas adecuadas de motivación y para ello es necesario que las empresas evalúen del desempeño de los trabajadores.

Asimismo esta investigación nos interesa porque nos permite conocer no solo la variable motivación, sino también otros comportamientos organizacionales y su incidencia en el desempeño laboral.

Nacionales

León, W. (2013). En la tesis realizada en el Perú: “Motivación y Satisfacción Laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones”. Este trabajo tiene como objetivo principal relacionar las variables de la Motivación y Satisfacción Laboral en el sector de la construcción en el Perú. Los autores empleados dos cuestionarios de evaluación confiables para evaluación la motivación y también la satisfacción laboral de los obreros. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional no experimental. Los resultados vertidos por los autores hacen referencia de una correlación significativa entre ambas variables.

La investigación realizada por León nos servirá como antecedente por la variables en estudio, que es también nuestro objeto de estudio y saber los resultados encontrados en empresas de construcción civil.

Barnett, A., Bernuy, S., Cárdenas. & Loza, T. (2013). En la tesis “Análisis de los Factores Motivacionales de los funcionarios del Sector Bancario Peruano”, realizado con el objetivo general de describir cuales son los factores motivacionales de interés dentro del trabajo de los directivos del sector bancario, con la finalidad de diseñar de sistemas de compensaciones y de mejoras en los puestos de trabajo para dicha población, y por lo tanto mejorar el desempeño laboral de los mismos. La investigación empleada por los autores fue cuantitativo, descriptivo, transaccional no experimental. Como instrumento de investigación emplearon el cuestionario de motivación para el trabajo en una muestra de 168 trabajadores del Banco de Crédito, Banco Continental, Banco Interbank y Banco Scotiabank, de la ciudad de Lima. Los resultados de la investigación concluyen que el reconocimiento por realizar un bien trabajo y la delegación de poder son los principales factores motivacionales que influyen en

el desempeño y los ascensos y el salario son los principales factores higiene relacionados con el desempeño laboral.

La tesis de Barnett, et al., nos servirá para conocer más acerca de la variable motivación laboral, instrumentos de evaluación y resultados sobre todo en empresas del sector bancario en el Perú.

Chang, A. (2010). En la Tesis: “Estudio de la Motivación Laboral y el Conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. Conocer la motivación laboral así como necesidades predominantes son los principales objetivos de la investigación. La investigación empleada fue de tipo descriptivo y transversal en una muestra de 63 médicos. Utilizaron como herramienta una encuesta motivacional. Los resultados que se obtuvieron los autores registraron un alto nivel de motivación laboral de los médicos del hospital en estudio. Laboral. Concluyeron que las variables que se relacionaron directamente con el grado de motivación laboral son las edades de los médicos y tiempo que están laborando los médicos en el hospital.

Asimismo la presente tesis aborda de manera más profunda el estudio de la variable motivación laboral en empresas de salud.

Locales

Núñez, S. & Vásquez, S. (2015) en la tesis “Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015”, realizado con el objetivo general correlacionar la motivación y el desempeño laboral de una empresa de seguridad. El diseño fue correlacional causal, realizado en una muestra de 103 agentes. Para la recolección de datos se utilizaron la escala de motivación laboral y una matriz de evaluación del desempeño laboral. Los resultados sugieren una relación altamente significativa entre ambas variables. Los autores recomiendan fortalecer la motivación laboral de los agentes, reconociendo el aporte que cada trabajador brinda a la organización, desarrollar

líneas de carrera profesional y compensar salarialmente para mantener el desempeño laboral.

La investigación realizada por Núñez y Vásquez nos servirá como antecedente por la variables en estudio, que es también nuestro objeto de estudio y saber los resultados encontrados en empresas regionales.

Vásquez, M. (2013) en la tesis “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011”, realizado con el objetivo general de identificar los factores bifactoriales que influyen en el comportamiento organizacional de equipo de trabajo, y su relación en el comportamiento organizacional. El estudio fue de cuantitativo. Trabajado sobre una muestra de 42 profesionales del área de salud que laboran en Centro Quirúrgico. Los resultados sugieren una relación positiva entre ambas variables, asimismo refieren tener en cuenta los factores motivacionales como el salario, la estabilidad laboral y el reconocimiento para mantener la motivación de los empleados.

La investigación realizada por Vásquez aborda el estudio de la motivación en empresas regionales, de ahí nuestro interés, asimismo analizar los resultados encontrados y su incidencia en el comportamiento organizacional.

Barón, J. (2012) en la tesis: “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo –MINSAs”, que tuvo como objetivo determinar los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras. La muestra empleada en la investigación fue de 54 enfermeras de 13 micros redes de salud de Chiclayo. Los autores refieren relación significativa entre ambas variables y los factores motivacionales extrínsecos importantes para el desempeño laboral son la remuneración, seguridad laboral, la supervisión y los factores motivacionales intrínsecos oportunidades de logro y reconocimiento.

La investigación realizada por Baron nos servirá como antecedente por la variables en estudio, que es también nuestro objeto de estudio y saber los resultados encontrados en empresas de Salud de Chiclayo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Motivación

Definición de la Motivación

La Motivación “es el resultado de la interacción de los trabajadores con la situación laboral” (Robbins, & Judge, 2009, p.322).

Este autor hace referencia a la motivación como resultado de la interacción de los colaboradores con el ámbito laboral.

La motivación también se define “como la responsable de la intensidad, la dirección y la persistencia de los esfuerzos que hace un trabajador para alcanzar los objetivos” (Chiavenato, 2003. p.390).

El autor define la motivación como la acción que realizan los colaboradores para alcanzar los objetivos personales.

“La motivación es un proceso que comienza con una deficiencia en las necesidades fisiológica o psicológica y la necesidad activa un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo” (Luthans, 2002, p.83).

Según este autor para comprender la motivación y sus procesos refiere que es necesario analizar la relación entre necesidades, impulsos e incentivos.

“La motivación es “un proceso interno que guía las conductas hacia un propósito u objetivo” (Scklosky, 2002, p.125).

El autor define la motivación como el proceso interno que realizan los colaboradores para alcanzar los objetivos personales.

Definición de la Motivación Laboral

Se define la motivación laboral como “los procesos que inciden en la intensidad, el curso y la persistencia, que realiza un trabajador para la consecución de una meta u objetivo organizacional” (Robbins & Judge, 2009, p.412).

Con respecto a intensidad el autor se refiere a la energía del intento de un individuo; la dirección a las metas de la organización y la persistencia al esfuerzo que se realiza en un determinado tiempo, por lo tanto los trabajadores motivados muchas veces logran alcanzar sus objetivos.

Para el autor la motivación laboral vendrían hacer las acciones que realizan los colaboradores con la finalidad de alcanzar sus propósitos personales.

Teorías sobre Motivación

Chiavenato (2003) los clasifica en teorías de contenido, que son los responsables de activar y dirigir, o paralizar el comportamiento; teorías de las expectativas; y las teorías del refuerzo o teorías conductuales.

El modelo de Jerarquía de Necesidades. Según Maslow (citado en Hellriegel & Slocum, 2010) las personas tienen un conjunto de necesidades, desde las fisiológicas hasta las necesidades de realización. A esta teoría también se le conoce como la teoría de la jerarquización. Según este autor el fundamento de esta jerarquía radica en la suposición de que hay que satisfacer las necesidades de nivel inferior antes de que las necesidades de nivel superior se activen con fuerza suficiente como para impulsar el comportamiento.

El Modelo Existencia, Relaciones y Crecimiento (ERC). Teoría de Alderfer propone tres grupos de necesidades primarias; así tenemos necesidades de existencia, necesidades de relaciones y las necesidades de crecimiento. (Citado en Chiavenato, 2003).

Las necesidades de existencia (bienestar tanto material como físico) también conocidas como las necesidades de supervivencia; las necesidades de relación, relacionado con las interacciones sociales, el reconocimiento y un sentido de pertenencia a un grupo; y las necesidades de crecimiento, relacionadas con el progreso personal.

Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland., quien hace referencia a la posible existencia “de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo” (citado en Koontz,& Weihrich, 2004, p.305).

Destacan tres necesidades. La necesidad de logro o realización o el impulso por sobresalir, de tener logros y lucha continua para conseguir el éxito; la necesidad de poder, el deseo de influir en los demás; y la necesidad de afiliación, de tener relaciones interpersonales, amistosas y cercanas.

Teoría motivacional de la expectativa de Vroom (1963), Porter y Lawler (1968) quienes afirmaban que las personas tienen creencias y expectativas respecto a la empresa en sí o sus puestos de trabajo, por lo que se recomienda conocer dichas expectativas para poder motivar a los trabajadores (citado en Hellriegel & Slocum, 2000).

Teoría de la equidad J. Stacy Adams (1963) Fundamenta en el supuesto de que la evaluación individual y la recompensa recibida a cambio, es uno de los factores más sobresalientes para la motivación laboral, es decir “si éstas son otorgadas con justicia y equidad serán muy motivantes para el individuo” (Chiavenato, 2003, p.58).

Teoría del reforzamiento B. F. Skinner. Esta teoría conductual hace referencia a la relación que se produce entre los comportamientos de los trabajadores y sus consecuencias y así generar las circunstancias que refuercen las conductas deseables (citado en Lussier, Achua, y Herrejon, 2002).

Modelo de dos factores de Herzberg (1959) citado por Robbins, (2009). Sustentan la presencia de los factores de higiene y los factores motivacionales. Según Herzberg, los factores de higiene se refieren a la administración de salarios, las condiciones de trabajo, administración de las prestaciones, seguridad en el empleo, las normas y políticas administrativas, la relación con la dirección y jefes, así como con sus subordinados. En cambio los factores motivacionales son el logro de las metas, el reconocimiento, la responsabilidad y el trabajo en sí mismo. Según esta teoría para que las organizaciones fueran más efectivas deberían generar las condiciones para que los empleados realicen actividades como estimulen el aprendizaje y puestos que le generen retos.

Esta teoría motivacional tomamos como base para fundamentar la evaluación de la motivación laboral, es así que vamos a tener en cuenta los siguientes factores:

Factores Higiene:

Condiciones del trabajo

Relaciones con superiores

Relaciones con compañeros de trabajo

Factores Motivacionales:

Enriquecimiento de puesto

Empoderamiento

Desarrollo de Carrera

1.3.2 Desempeño Laboral.

Definiciones de Desempeño Laboral

“El desempeño laboral es el resultado final de una actividad realizado con eficiencia y eficacia”. (Robbins y Coulter 2010, p.89).

“El desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos organizacionales fijados” (Chiavenato, 2003, p.306). El autor hace referencia a la necesidad de evaluar el desempeño de los trabajadores con fines motivacionales.

Se plantea que el desempeño laboral “está influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (Bittel, 2000, p. 206). El autor relaciona el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos del individuo, como base para consolidar las metas de la organización.

Se señala como el desempeño laboral “está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse” (Ghiselli, 1998, p.107).

El autor en este enfoque hace referencia que el desempeño del trabajador se relaciona con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los

objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Objetivos de la evaluación del desempeño laboral

Según Robbins & Judge (2013) nos dice que la evaluación del desempeño laboral tiene varios objetivos los cuales son:

Ayuda a la dirección de la empresa en la toma de decisiones de recursos humanos con respecto a la capacitación, desarrollo ascensos, transferencias y despidos.

Identifican las competencias de los colaboradores para futuros programas de capacitación y brinda retroalimentación a los colaboradores sobre la forma en que los directivos perciben su desempeño, y necesario a la hora de asignar recompensas.

Factores del Desempeño Laboral

Bain, (2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.

Factores internos.

A los factores internos el autor les clasifica en factores duros y blandos.

Entre los factores duros menciona a los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; y los factores blandos serian la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Factores externos.

Determinado por los cambios estructurales, ingresos económicos, la inflación, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, la competitividad industrial, cambios demográficos y sociales, recursos naturales, administración pública e infraestructura y el bienestar general de la población, quienes influyen en la productividad.

1.4 Formulación del Problema

¿De qué manera la Motivación incide en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017?

1.5 Justificación del estudio

Dicha investigación es conveniente porque generará una serie de beneficios para la Empresa, tales como:

Proporcionar a la Empresa información referente a la motivación laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte, así como el nivel del Desempeño Laboral de los colaboradores de dicha área tanto en Chiclayo, como Trujillo, Piura, Sullana y Cajamarca. Así mismo ver si existe relación entre las dos variables. Si los hubiera y está incidiendo en el bajo Desempeño Laboral de los colaboradores tomar las medidas correctivas.

La investigación también tiene relevancia social porque servirá como ejemplo para muchas empresas regionales no solo del mismo giro de negocio, si no en general, y poder implementar estrategias, políticas y objetivos para que los colaboradores se sientan motivados en su trabajo y así lograr mejorar el Desempeño Laboral de su organización. Así mismo las estrategias motivacionales implementadas en la empresa van a propiciar mejora de la comunicación en todas las direcciones.

Por consiguiente, se justifica la presente investigación por la necesidad de investigar una problemática que a nivel motivacional se presenta en las empresas que brindan servicios y por qué en la Región Norte hay escasas investigaciones al respecto.

La importancia de dicha investigación también compromete a la gerencia general de la empresa debido a que son los gerentes quienes son encargados de evaluar las actitudes y comportamientos colaboradores puedan identificar los problemas que puedan surgir y modificar o reorientar algunos planes de acción.

Finalmente se espera contribuir al desarrollo de la Carrera Profesional de Administración brindando alcances teóricos y prácticos, así como a la sociedad general.

1.6 Hipótesis

H_G: La Motivación incide en el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

H₀: La Motivación no incide en el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

1.7 Objetivos

General

Determinar la incidencia de la Motivación en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Específicos

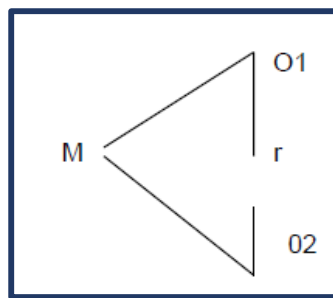
- Identificar el Nivel de Motivación de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017
- Analizar el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017
- Establecer la relación del Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

El diseño que se utilizará en la investigación es de tipo correlacional – transaccional. Transaccional por que la recopilación de la información se realiza en un solo momento y en un tiempo único; y correlacional, porque se determina la relación entre las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

El diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O1 = Motivación Laboral

O2 = Desempeño Laboral

r = Relación entre las variables de estudio

2.2. Variables de Operacionalización

Identificación de variables

- Variable independiente: Motivación Laboral
- Variable dependiente: Desempeño Laboral

Tabla

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala de Medición	Preguntas
Motivación	“Un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (Can Ac, 210, p.72)	Opiniones de los trabajadores con respecto a condiciones del trabajo, relaciones con superiores, relaciones con compañeros de trabajo, enriquecimiento de puesto, empoderamiento y desarrollo de Carrera	Condiciones del trabajo	Ambiente de trabajo Orden y limpieza Condiciones laborales	1,2,3	Ordinal	El ambiente donde desarrollo mis labores me resulta agradable y cómodo Me agrada la limpieza, y esta es precisamente una característica de mi lugar de trabajo Las condiciones laborales son favorables para realizar mi trabajo
			Relaciones con superiores	Relación con los superiores Comunicación con los superiores Confianza con los superiores	4,5,6		Mi relación con mis superiores es agradable Mis jefes son accesibles y me facilitan la comunicación con ellos Los jefes brindan un ambiente de confianza para desempeñarme
			Relaciones con compañeros de trabajo	Relación con los compañeros de trabajo Fraternidad Confianza	7,8,9		Mi relación con los compañeros favorece el trabajo Califico los momentos que comparto con mis compañeros como muy fraternos Considero que mis compañeros de trabajo son personas en las que puedo confiar
			Enriquecimiento de puesto	Desarrollo de actividades innovadoras Tomar de decisiones	10,11,12		Me permiten desarrollar actividades innovadoras en mis labores La empresa me brinda espacios para tomar decisiones laborales Mi trabajo es indispensable para el buen funcionamiento de la empresa
			Empoderamiento	Flexibilidad de colaboración Delegación de responsabilidades	13,14		Soy flexible cuando me otorgan responsabilidades de colaboración que no son específicamente de mi puesto Delego responsabilidades cuando es necesario
			Desarrollo de Carrera	Oportunidades de ascenso Desarrollo profesional	15,16		La empresa me rinda oportunidades para ascender de puesto

							Percibo al establecimiento como un lugar donde deseo desarrollarme en los próximos años de mi vida
Desempeño Laboral	"Resultado final de una actividad, ya sea que la actividad haya tomado horas de práctica o intensa responsabilidad laboral con eficiencia y eficacia" (Robbins y Coulter, 2010, p.89)	Autoevaluación de los trabajadores con respecto a conocimientos, actitudes Cumplimiento de metas.	Conocimientos	Conocimiento del puesto/área desempeñada. Errores en redacción y/o ingresos a sistema Capacidad de Aprendizaje	1, 2,3,4	Ordinal	Presenta usted conocimiento del puesto donde labora Realiza oportunamente un buen trabajo e incluso revisa el de sus compañeros. Se mantiene en constante actualización, incorporando y se esfuerza por presentar cero errores en redacción e ingresos al sistema. Está abierto a cultivarse y buscar valor en nuevas métodos y técnicas para mejorar su propia gestión.
			Actitudes	Habilidad para adaptarse al ambiente de laboral, y trabajar cooperativamente con el resto del equipo. Comunicación asertiva. Trabajo en equipo y relación con los demás. Aceptación a la supervisión.	5,6,7,8		Se adaptaba con facilidad a las diferentes situaciones y coopera a que sus compañeros se adecúen. Demuestra seguridad, comprensión e interés al comunicarse en todo nivel. No solo desarrolla un ambiente de trabajo adecuado sino que coopera con sus compañeros. No tiene inconveniente de aceptar la supervisión y así realizar mejor su labor.
			Cumplimientos	Asistencia Metas Manejo emocional.	9,10,11		Cumple con su horario de trabajo desempeñando regularmente sus funciones diarias. Cumple con sus actividades en el tiempo establecido Reacciona de manera constructiva y propositiva ante situaciones frustrantes.

Fuente: Elaboración Propia.

2.3 Población y muestra

Población.

La Población o Universo de esta investigación serán los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017. Según información del Área Comercial, el total de población a estudiar son 27 colaboradores. Por lo tanto la muestra será el total de los colaboradores.

La Población o Universo es el siguiente:

Tabla

La Población de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017

N°	Puestos	CIX	TRUX	PIU	SULL	CAX
01	Ejecutivos de Ventas	4	3	2	1	1
02	Diagramador (a)	3	1			
03	Digitador (a)	1	1			
04	Cajero (a)	1	1	1		
05	Administradora de Publicidad	1				
06	Redactor Comercial	1				
07	Jefe Comercial Norte	1				
08	Inteligencia Comercial	1				
09	Digitador / Diagramador			1		
10	Cajero / Digitador / Diagramador				1	1
Total Colaboradores Comercial Norte: 27		13	6	4	2	2

Fuente: Elaboración Propia

Muestra.

Se define la muestra como “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta” (Hernández, et al., 2010, p.465). Refiere que no todas las investigaciones tienen que tener una muestra sobre todo cuando las poblaciones son pequeñas y se tiene acceso a todas las unidades de análisis.

En la presente investigación no se utilizó muestra debido a que se tiene acceso total a la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizará la siguiente técnica:

Encuesta:

La encuesta “es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las actitudes, opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés. Las encuestas son aplicadas a una muestra de la población objeto de estudio, con el fin de inferir y concluir con respecto a la población completa” (Hernández, et al., 2010, p.217).

Instrumentos

El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que “es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (Hernández, et al. 2010, p.217).

El cuestionario “es un documento escrito que pretende acumular información por medio de una serie de preguntas sobre un tema determinado para, finalmente, dar puntuaciones globales sobre éste” (p.218).

Los cuestionarios a utilizar son:

Cuestionario de Motivación Laboral de Luis Antonio Can Ac.

Para poder conocer el nivel de Motivación Laboral de los trabajadores del área comercial se utilizó un cuestionario con la escala de Likert conteniendo 16 preguntas. El cuestionario evalúa distintos factores motivacionales fundamentados en la Teoría de los dos Factores de Herzberg siendo estos: Condiciones del trabajo, Relaciones con superiores, Relaciones con compañeros de trabajo, Enriquecimiento de puesto, Empoderamiento y Desarrollo de Carrera.

Cuestionario de Evaluación del Desempeño Laboral

Para poder conocer el nivel Desempeño Laboral de los colaboradores del área comercial se utilizó un cuestionario con la escala de Likert conteniendo 11 preguntas. El cuestionario evalúa tres factores esenciales a tener en cuenta en el desempeño como los conocimientos de los trabajadores, las actitudes y los cumplimientos.

Validez y confiabilidad

Validez:

La validez “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, et al., 2014, p. 201). Los instrumentos utilizados en la investigación fueron sometidos a una estricta evaluación por juicio de expertos.

Confiabilidad:

La confiabilidad “es la capacidad del instrumento de producir resultados iguales si se aplica al mismo sujeto, objeto o situación y cuando se aplica por segunda o tercera vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (Hernández, et al., 2014, p. 200).

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del Alfa de Cronbach, siendo el cuestionario de Motivación Laboral de 0.92 y el de Desempeño Laboral de 0.82.

2.5. Métodos de análisis de datos

La información se presenta en tablas estadísticas, con sus respectivos gráficos, que resumen los estadígrafos más relevantes y representativos luego de aplicar los cuestionarios. En la investigación se emplearán las fórmulas de la estadística descriptiva trabajadas desde los Programas SPSS-V22.

2.6. Aspectos éticos

Durante el proceso de la investigación se otorgará el crédito a la propiedad intelectual en la situación de las fuentes, además se garantizará los derechos de los participantes. Por otro lado la recolección de datos procederá previa autorización de los supervisores y trabajadores de la empresa.

La información se mantendrá en el anonimato y confidencialmente, respetando voluntariedad, cultura y principios morales.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel de Motivación Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017

Tabla 1

Análisis General de la Motivación Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	4	14,8	14,8	14,8
CASI SIEMPRE	11	40,7	40,7	55,6
SIEMPRE	12	44,4	44,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

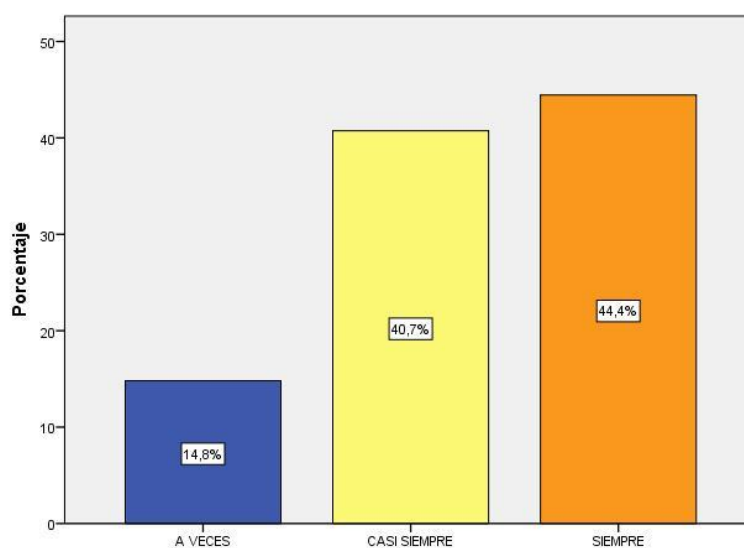


Figura 1. Análisis General de la Motivación Laboral

En la figura 1, se observa que el 44.4% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica opinan estar siempre motivados y el 40.7% estar casi siempre motivados; sin embargo un 14.8% refieren algunas veces.

Tabla 2

Análisis de las Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	10	37,0	37,0	37,0
SIEMPRE	17	63,0	63,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

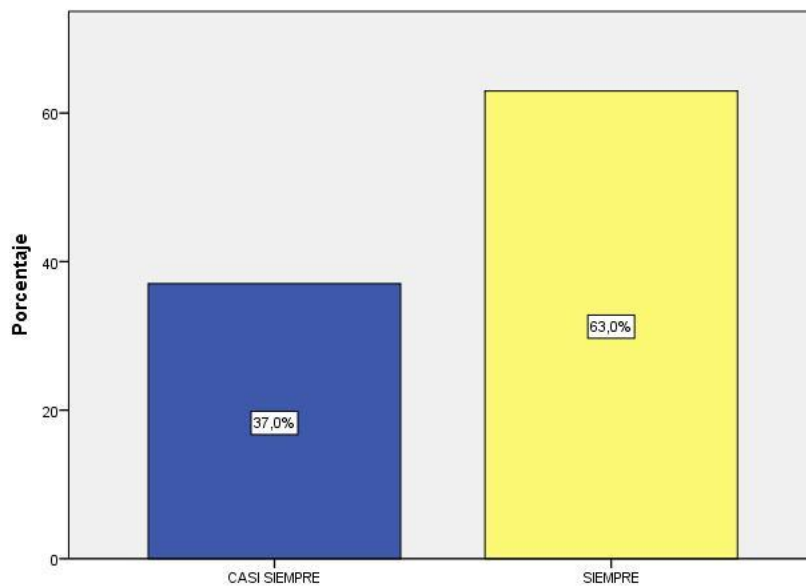


Figura 2. Análisis de las Condiciones de Trabajo

En la figura 2, se observa que el 63% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica tienen opiniones favorables con respecto al ambiente de trabajo, el orden y la limpieza de su lugar de trabajo y las condiciones laborales; el 37% refieren casi siempre.

Tabla 3

Análisis de las Relaciones con sus Superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	2	7,4	7,4	7,4
CASI SIEMPRE	11	40,7	40,7	48,1
SIEMPRE	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

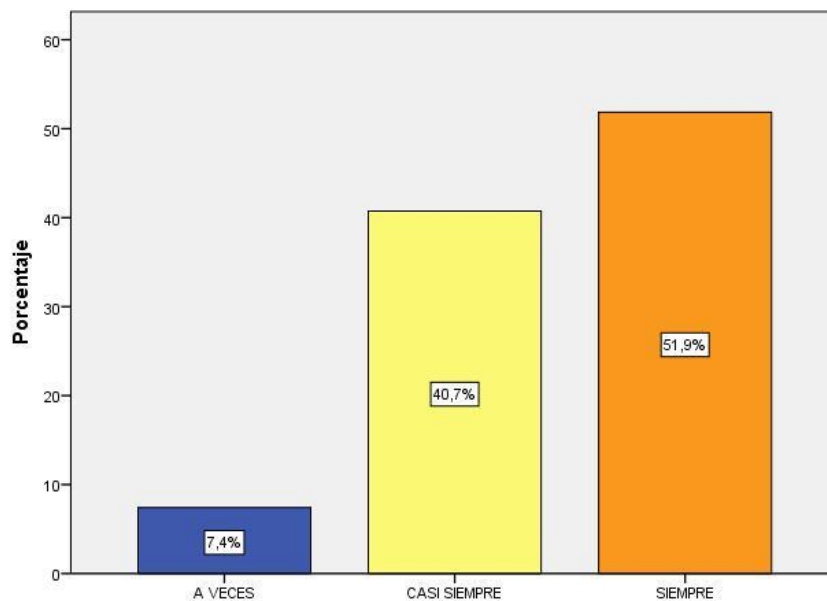


Figura 3. Análisis de las Relaciones con sus Superiores

En la figura 3, se observa que el 51.9% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La República tienen opiniones favorables con respecto a la relación con los superiores, la comunicación con los superiores y confianza con los superiores; el 40.7% refieren casi siempre; y el 7.4% a veces.

Tabla 4

Análisis de las Relaciones con sus Compañeros de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	4	14,8	14,8	14,8
CASI SIEMPRE	9	33,3	33,3	48,1
SIEMPRE	14	51,9	51,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

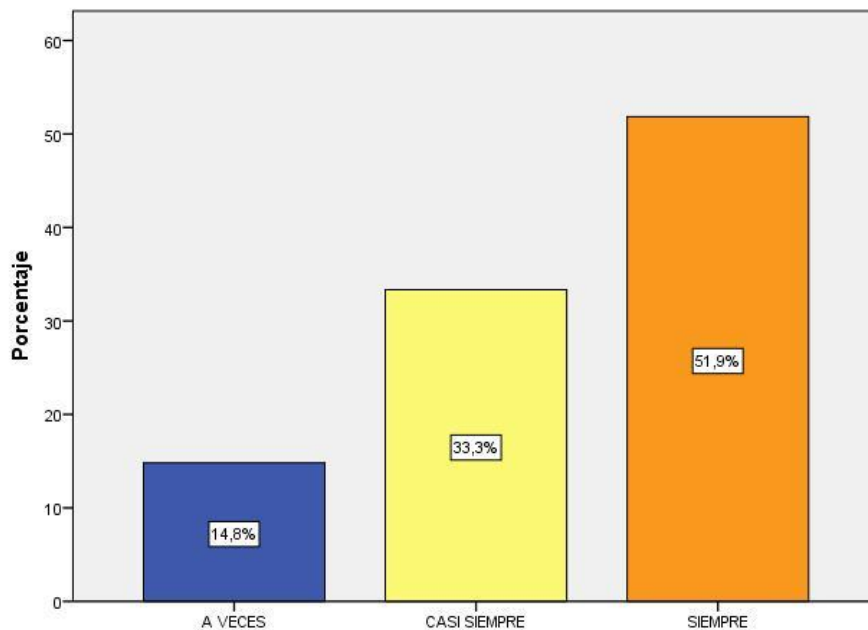


Figura 4. Análisis de las Relaciones con sus Compañeros de Trabajo

En la figura 4, se observa que el 51.9% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica manifiestan sentirse siempre motivados en cuanto a la relación con los compañeros de trabajo, fraternidad y la confianza entre compañeros; el 33.3% refieren casi siempre y el 14.8% a veces.

Tabla 5

Análisis del Enriquecimiento del Puesto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	10	37,0	37,0	37,0
CASI SIEMPRE	2	7,4	7,4	44,4
SIEMPRE	15	55,6	55,6	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

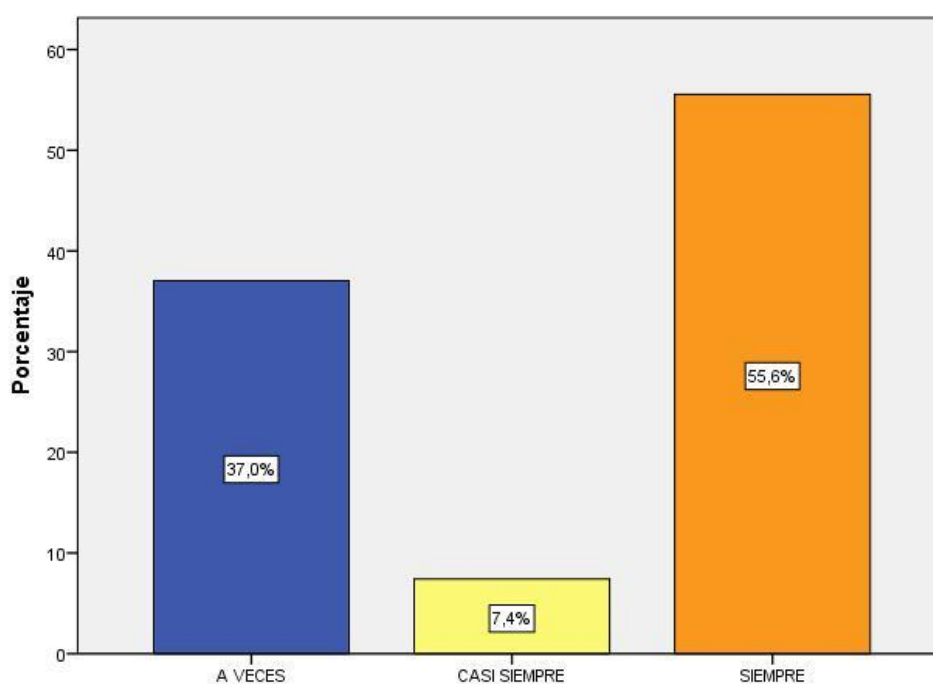


Figura 5. Análisis del Enriquecimiento del Puesto

En la figura 5, se observa que el 55.6% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica manifiesta sentirse siempre motivado en cuanto a desarrollo de actividades innovadoras y la oportunidad en la tomar de decisiones; el 37% refiere sentirse motivado a veces.

Tabla 6
Análisis del Empoderamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	4	14,8	14,8	14,8
CASI SIEMPRE	10	37,0	37,0	51,9
SIEMPRE	13	48,1	48,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

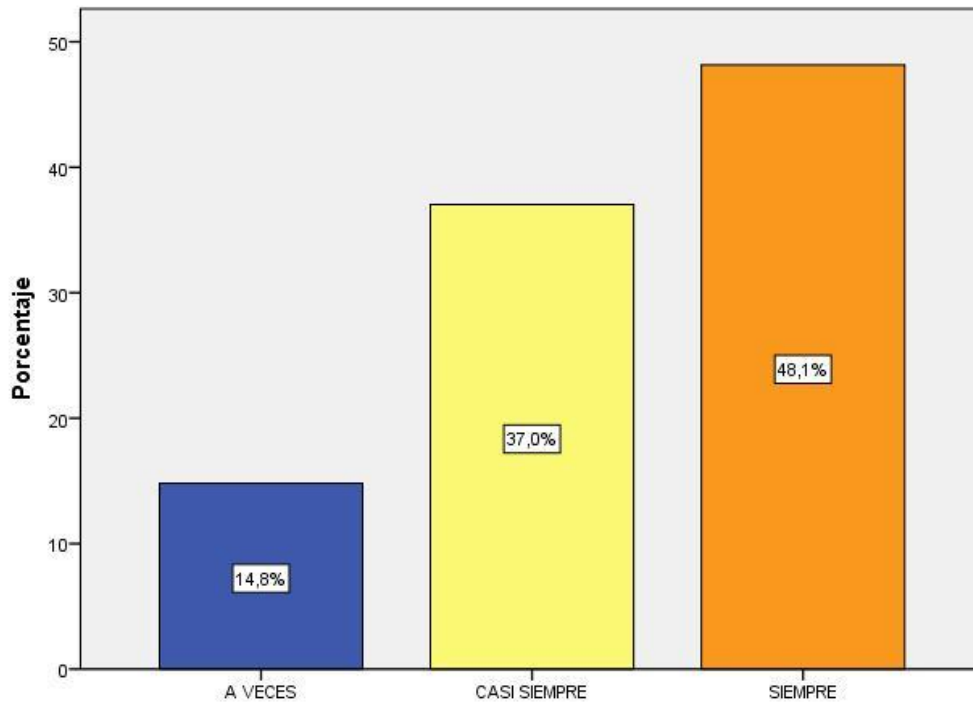


Figura 6. Análisis del Empoderamiento

En la figura 6, se observa que el 48.1% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica refieren sentirse motivado en relación a la flexibilidad de colaboración y delegación de responsabilidades que se les brinda; el 37% casi siempre y el 14.8 % a veces.

Tabla 7

Análisis del Desarrollo de Carrera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	2	7,4	7,4	7,4
A VECES	7	25,9	25,9	33,3
CASI SIEMPRE	11	40,7	40,7	74,1
SIEMPRE	7	25,9	25,9	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

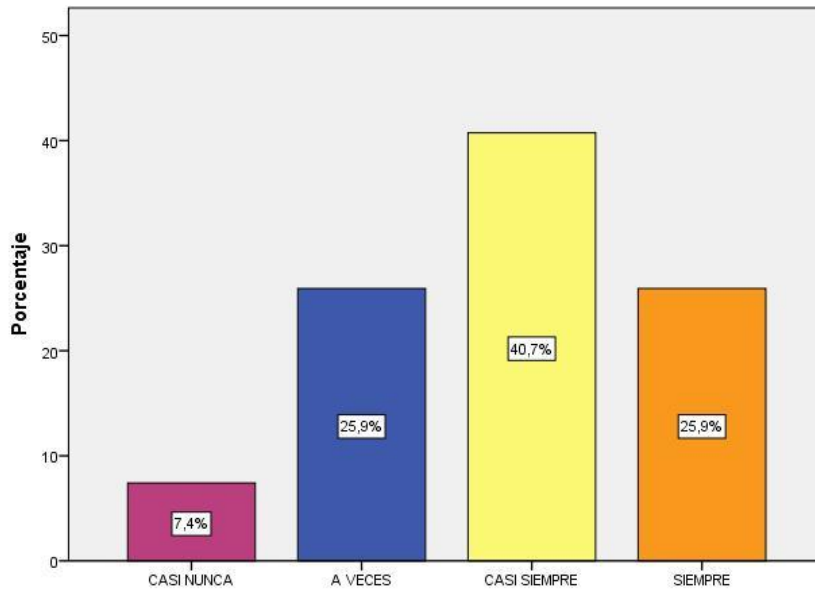


Figura 7. Análisis del Desarrollo de Carrera

En la figura 7, se observa que el 40.7% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica refiere sentirse casi siempre motivado en cuanto a las oportunidades de ascenso el desarrollo profesional en la institución; el 25.9% manifiesta sentirse siempre; el 25.9% a veces y el 7.4% casi nunca.

3.2. Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017

Tabla 8

Análisis General del Desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	10	37,0	37,0	37,0
SIEMPRE	17	63,0	63,0	100,0
Total	27	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

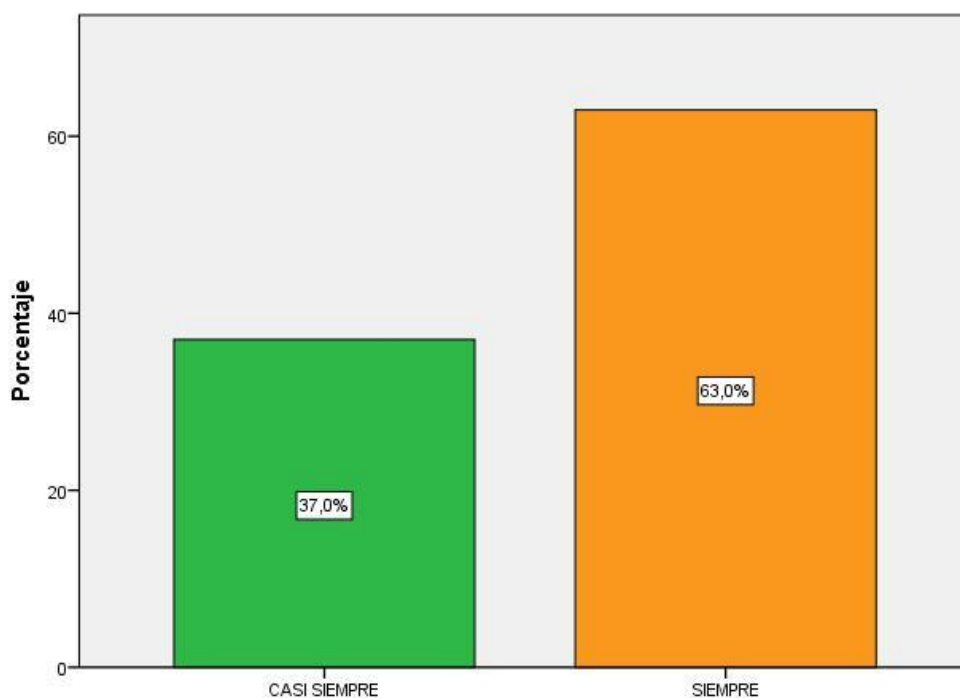


Figura 8. Análisis General del Desempeño Laboral

En la figura 8, se observa que el 63% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica refieren que su desempeño laboral en la institución es siempre la adecuada; el 37% manifiesta casi siempre.

3.3. Relación del Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Tabla 9

Relación entre el Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral.

		MOTIVACION	DESEMPEÑO
MOTIVACION	Correlación de Pearson	1	,752**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	27	27
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,752**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	27	27

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Colaboradores del Diario La Republica

En la tabla 9, observamos que la correlación entre la variable *Motivación* y *Desempeño Laboral* es de 0,752 (correlación positiva fuerte) y estadísticamente significativo (0.000 es menor que 0,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre estas dos variables en estudio.

Por lo tanto se acepta la hipótesis planteada, donde La Motivación incide en el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017

IV. DISCUSION

Al Identificar el Nivel de Motivación de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017, observamos que el 44.4% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La República opinan estar siempre motivados y el 40.7% estar casi siempre motivados; sin embargo un 14.8% refieren algunas veces, significa que en general colaboradores del Área Comercial del Grupo La República refieren sentirse siempre motivados en relación al ambiente de trabajo, el orden y la limpieza de su lugar de trabajo, las condiciones laborales, confianza entre compañeros, la comunicación con los superiores, oportunidades de actividades innovadoras y en la toma de decisiones. Se ha revisado bibliografía relacionada Motivación y Desempeño Laboral y observamos que la mayoría de las investigaciones realizadas encuentran relaciones positivas entre estas dos variables, así tenemos a Enríquez (2014) en la tesis “Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”.

En los resultados se observa que la motivación tiene una relación altamente significativa con el nivel de desempeño de los empleados. Barón, J. (2012) en la tesis: “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo –MINSA”. Los autores refieren relación significativa entre ambas variables y los factores motivacionales extrínsecos importantes para el desempeño laboral son la remuneración, seguridad laboral, la supervisión y los factores motivacionales intrínsecos oportunidades de logro y reconocimiento.

Al analizar el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017, observamos que el 63% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La Republica refieren que su desempeño laboral en la institución es siempre la adecuada; el 37% manifiesta casi siempre, lo que significa que en general los colaboradores del Área Comercial del Grupo La Republica refieren desempeñarse adecuadamente. Al respecto Santana, B. (2010). En la tesis titulada “El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de una empresa de la ciudad de Ambato”, concluyeron que los trabajadores constituyen un ente activo

importante en las organizaciones, por lo tanto se debe emplear herramientas adecuadas de motivación y para ello es necesario que las empresas evalúen del desempeño de los trabajadores y Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2011). En la tesis: "Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena". Los resultados dados por los autores evidencian la existencia de una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo como una relación muy significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, lo que explica que el Desempeño Laboral depende de muchas variables, entre ellas la motivación.

Al establecer la relación del Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017, observamos que la correlación entre la variable Motivación Organizacional y Desempeño Laboral es de 0,752 (correlación positiva fuerte) y estadísticamente significativo (0.000 es menor que 0,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre estas dos variables en estudio. Por lo tanto se acepta la hipótesis planteada, donde La Motivación Organizacional incide en el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Los resultados nos sugieren que existe una relación directa entre la Motivación y el Desempeño Laboral, por lo tanto las empresas en general deben diseñar e implementar Programas de Motivación que desean lograr sus objetivos corporativos y operativos.

V. CONCLUSIONES

Según nuestros Objetivos Específicos 1: Identificar el Nivel de Motivación de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017

Se identificó que el 44.4% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La República opinan estar siempre motivados y el 40.7% estar casi siempre motivados; sin embargo un 14.8% refieren algunas veces.

Objetivo Específico 2: Analizar el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Al analizar lo referente a desempeño tenemos que el 63% de los colaboradores del área Comercial del Grupo La República refieren que su desempeño laboral en la institución es siempre la adecuada; el 37% manifiesta casi siempre.

Objetivo Específico 3: Establecer la relación del Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral de los colaboradores del Área Comercial del Grupo La República Publicaciones S.A. Región Norte 2017.

Se estableció una correlación entre la variable *Motivación y Desempeño Laboral* es de 0,752 (correlación positiva fuerte), confirmada por el coeficiente de Pearson y estadísticamente significativo (0.000 es menor que 0,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre estas dos variables en estudio.

Al final, se logró determinar que existe un nivel de incidencia entre las variables de la investigación ya que se puede inferir esto a través del análisis estadístico descrito en la conclusión 3.

VI. RECOMENDACIONES

Seguir fortaleciendo la Motivación, tanto los factores higiene como los factores motivacionales de los colaboradores del Grupo la Republica, reconociendo el aporte que cada trabajador brinda a la organización, desarrollar líneas de carrera profesional.

Diseñar e implementar un Sistema Salarial por valoración de puestos, así como el Sistema Salarial por Competencias, asimismo poner en práctica un Plan de incentivos por desempeños sobresalientes.

Medir constantemente el nivel de Desempeño Laboral de los colaboradores, con la finalidad de recibir constante retroalimentación, asimismo verse beneficiados con el sistema salarial acorde a los logros de las metas personales y organizacionales.

VII. REFERENCIAS

- Bain, D. (2003). *La productividad: La solución a los problemas de la empresa*. Colombia: McGraw-Hill.
- Barnett, R., Bernuy, S., Cárdenas, K., & Loza, T. (2013). Análisis de los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4596>.
- Barón, K. (2013). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012 (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Peru. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/427>
- Bittel. (2000). *Administración de Personal*. Madrid: McGraw-Hill,
- Castillo Aponte José (2006). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Chang Yui, A. L. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Peru. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2513>.
- Chiavenato, Idalberto. (2003). *"Administración en los tiempos modernos."* Bogota, Colombia: Edit, Mc Graw Hill.
- Enríquez Loredó, P. D. C. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México (tesis de grado). Universidad de Morelos. México. Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/handle/20.500.11972/381/Tesis%20Final%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1>
- Fernández, O. A. Z., & Herrera, D. C. A. H. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una Organización embotelladora de bebidas (tesis de grado). Instituto Politécnico Nacional, Mexico. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>.

- Furnham, A. F. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. Madrid, España: Oxford.
- Ghiselli. (1998). *Administración de Personal*. México: Pearson Educación.
- Hellriegel, Don y Slocum, John W. (2010). *Administración*. (7ª Ed.). México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H. (2004). "*Administración: Una perspectiva global*", 12ª. Mexico: Ed. McGraw-Hill.
- León, W. A. G. (2013). Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones (tesis doctoral). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de http://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/TECNOLOGICAS_20/Const rucion_Civil/6.pdf.
- Lussier, R. N., Achua, C. F., & Herrejón, J. L. N. (2002). *Liderazgo: Teoría, aplicación, desarrollo de habilidades*. Madrid, España: Thomson.
- Lusthaus, A., Anderson, H., Carden, G., & Plinio, G. (2002). *Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño*. BID, Washington, DC (EUA) Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo, Ottawa (Canadá).
- Luthans Fred (2002) *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill
- Núñez Gasco, D., & Vásquez Delgado, S. M. (2015). Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015 (tesis de grado). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Peru. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/2640>
- Robbins Stephen y Coulter Mary (2010). *Administración*. México: Pearson Educación de México S.A.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educción
- Robbins, Stephen. (2009), *Comportamiento Organizacional* (14ª Ed.). México: Pearson Educación.

- Rodríguez, A. A., Retamal, M. P., Lizana, J. N., & Cornejo, F. A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad* (tesis de grado) Universidad Católica del Norte, Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <http://www.saludysociedad.cl/index.php/main/article/viewArticle/53>.
- Santana Buitrón, B. S. (2010). El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de" Curtiduría Aldás, de la ciudad de Ambato (tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1552>.
- Scklosky, G. G. (2002). *Bases cognitivas y conductuales de la motivación y emoción*. Madrid, España. Centro de Estudios Ramón Areces.
- Vásquez Torres, M. L. (2013). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011 (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://54.165.197.99/handle/usat/573>
- Zuñiga, A. E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral*. Bogotá, Colombia: Intermedio Editores.

ANEXOS

ANEXO 2. CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Presentación:

La presente encuesta tiene como objetivo medir la motivación en los colaboradores del área comercial del Grupo La República Publicaciones S.A.

Instrucciones:

Lea detenidamente los siguientes Ítems y responda marcando con una “x” según la escala siguiente:

1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

	ÍTEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	El ambiente donde desarrollo mis labores me resulta agradable y cómodo	1	2	3	4	5
2	Me agrada la limpieza, y esta es precisamente una característica de mi lugar de trabajo	1	2	3	4	5
3	Las condiciones laborales son favorables para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
4	Mi relación con mis superiores es agradable	1	2	3	4	5
5	Mis jefes son accesibles y me facilitan la comunicación con ellos	1	2	3	4	5
6	Los jefes brindan un ambiente de confianza para desempeñarme	1	2	3	4	5
7	Mi relación con los compañeros favorece el trabajo	1	2	3	4	5
8	Califico los momentos que comparto con mis compañeros como muy fraternos	1	2	3	4	5
9	Considero que mis compañeros de trabajo son personas en las que puedo confiar	1	2	3	4	5
10	Me permiten desarrollar actividades innovadoras en mis labores	1	2	3	4	5
11	La empresa me brinda espacios para tomar decisiones laborales	1	2	3	4	5
12	Mi trabajo es indispensable para el buen funcionamiento de la empresa	1	2	3	4	5
13	Soy flexible cuando me otorgan responsabilidades de colaboración que no son específicamente de mi puesto	1	2	3	4	5
14	Delego responsabilidades cuando es necesario	1	2	3	4	5
15	La empresa me brinda oportunidades para ascender de puesto	1	2	3	4	5
16	Percibo al establecimiento como un lugar donde deseo desarrollarme en los próximos años de mi vida	1	2	3	4	5

ANEXO 3. CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Presentación:

La presente encuesta tiene como objetivo medir el desempeño laboral en los colaboradores del área comercial del Grupo La República Publicaciones S.A.

Instrucciones:

Lea detenidamente los siguientes Ítems y responda marcando con una "x" según la escala siguiente:

1: Nunca **2:** Casi Nunca **3:** A veces **4:** Casi siempre **5:** Siempre

	ÍTEMS	VALORES				
		1	2	3	4	5
1	Presenta usted conocimiento del puesto donde labora	1	2	3	4	5
2	Realiza oportunamente un buen trabajo e incluso revisa el de sus compañeros.	1	2	3	4	5
3	Se mantiene en constante actualización, incorporando y se esfuerza por presentar cero errores en redacción e ingresos al sistema.	1	2	3	4	5
4	Está abierto a cultivarse y buscar valor en nuevas métodos y técnicas para mejorar su propia gestión.	1	2	3	4	5
5	Se adaptaba con facilidad a las diferentes situaciones y coopera a que sus compañeros se adecúen.	1	2	3	4	5
6	Demuestra seguridad, comprensión e interés al comunicarse en todo nivel.	1	2	3	4	5
7	No solo desarrolla un ambiente de trabajo adecuado sino que coopera con sus compañeros.	1	2	3	4	5
8	No tiene inconveniente de aceptar la supervisión y así realizar mejor su labor.	1	2	3	4	5
9	Cumple con su horario de trabajo desempeñando regularmente sus funciones diarias.	1	2	3	4	5
10	Cumple con sus actividades en el tiempo establecido	1	2	3	4	5
11	Reacciona de manera constructiva y propositiva ante situaciones frustrantes.	1	2	3	4	5