



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL

“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE VENTAS DE AUTOS DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO 2018.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Br. Celeste Nathaly Secada Fischer

Asesor:

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante

Trujillo – Perú

2019

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vii
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	viii
<u>RESUMEN</u>	ix
<u>ABSTRACT</u>	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema.....	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Limitaciones	20
1.5. Objetivos	20
1.5.1. <i>Objetivo general</i>	20
1.5.2. <i>Objetivos específicos</i>	20
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas.....	29
2.3. Hipótesis general	36
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	37
3.1. Operacionalización de variables	37
3.2. Diseño de investigación	38
3.3. Unidad de estudio	39
3.4. Población	39
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	39
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	39
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos	40
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	41
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	45
CONCLUSIONES	47

RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de Motivación de los trabajadores del área de ventas de una empresa en la ciudad Trujillo, 2018.	41
Tabla 2 Nivel de Productividad de los trabajadores del área de ventas en una empresa en la ciudad Trujillo, 2018.	42
Tabla 3 Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk de la Motivación y la Productividad de los trabajadores del área de ventas de una empresa en la ciudad Trujillo, 2018.	43
Tabla 4 La Motivación y su relación con la Productividad de los trabajadores del área de ventas de una empresa en la ciudad Trujillo, 2018.	43

RESUMEN

¿Sabemos si nuestros trabajadores están correctamente motivados? ¿La motivación de los trabajadores repercute en la productividad? ¿Tiene relación directa la motivación con la productividad? Son preguntas que han sido planteadas en el presente estudio.

Para (Chiavenato, 1999), el ciclo motivacional del ser humano se inicia cuando surge una necesidad, una fuerza continua que produce el comportamiento, cuando aparece una necesidad rompe el estado de equilibrio y genera un estado de tensión, lo que lleva al ser humanos a descargar esta tensión y recuperar su equilibrio. Si el comportamiento es eficaz se habrá satisfecho la necesidad y una vez satisfecha deja de ser motivadora, es decir, la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades en la medida que aparecen.

Según lo planteado por Chiavenato, la motivación debe ser programada como un proceso continuo que libere en el trabajador una serie de actividades tanto intrínsecas y extrínsecas, de tal manera que sienta que si no está motivado todo el tiempo, no podrá lograr satisfacer sus necesidades, que en términos de estudio podríamos decir, las empresas deberán conocer: ¿Qué necesidades tiene el trabajador?; ¿Qué los motiva?; ¿Qué estrategias de motivación deben aplicar y como estas se relacionan directamente con la productividad para el logro de sus objetivos?.

En las diferentes áreas comerciales, específicamente el área de ventas en general, uno de los pilares que sostiene la motivación continua es la bonificación económica, ahora bien, estudios realizados indican por el contrario, que el entorno laboral establece una conexión de estabilidad al trabajador. Este estudio revela cómo se relaciona directamente la motivación con la productividad de los asesores comerciales específicamente de ventas de autos y como la aplicación de condiciones favorables de motivación para el trabajador impulsa por efecto un incremento en su productividad. Por tal motivo se evidencia que una mala gestión organizacional disminuye las ventas de autos como objetivo principal en la productividad de un trabajador.

Es de suma importancia entender como un programa de motivación afecta directamente la productividad de los trabajadores, logrando de esta manera la automotivación e identificación y compromiso con sus propios objetivos y los de la empresa.

El presente estudio es un punto de partida para el logro de beneficios mutuos, tanto del trabajador, como para la empresa, cuyo objetivo común será el logro de resultados. Además que sirva como guía comprobada que aporte a otros rubros empresariales.

Palabras claves: correlación, relación, motivación, productividad, área de ventas

ABSTRACT

Do we know if our workers are correctly motivated? Does worker motivation have an impact on productivity? Does motivation have a direct relationship with productivity? These are questions that have been raised in this study.

For (Chiavenato, 1999), the motivational cycle of the human being begins when a need arises, a continuous force that produces the behavior, when a need appears, it breaks the state of equilibrium and generates a state of tension, which leads to the human being to release this tension and regain its equilibrium. If the behavior is effective, the need will have been satisfied and once satisfied it ceases to be motivating, that is, human motivation is cyclical: behavior is almost a continuous process of problem solving and satisfaction of needs as they appear.

As stated by Chiavenato, the motivation must be programmed as a continuous process that releases a series of intrinsic and extrinsic activities in the worker, in such a way that he feels that if he is not motivated all the time, he will not be able to satisfy his needs, that in terms of study we could say, companies should know: What are the needs of the worker? What motivates them? What motivation strategies should they apply and how do they relate directly to productivity in order to achieve their objectives?

In the different commercial areas, specifically the sales area in general, one of the pillars that sustains the continuous motivation is the economic bonus, however, studies conducted indicate, on the contrary, that the work environment establishes a connection of stability to the worker. This study reveals how motivation is directly related to the productivity of commercial advisers specifically of car sales and how the application of favorable conditions of motivation for the worker drives an increase in their productivity. For this reason it is evident that organizational mismanagement decreases the sales of cars as the main objective in the productivity of a worker.

It is very important to understand how a motivation program directly affects the productivity of workers, thus achieving self-motivation and identification and commitment to their own objectives and those of the company.

The present study is a starting point for the achievement of mutual benefits, both for the worker and for the company, whose common objective will be the achievement of results. In addition to serve as a proven guide that contributes to other business areas.

Keywords: correlation, relationship, motivation, productivity, sales area

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Asociación Automotriz del, P. (20 de marzo de 2019). *app.org.pe*. Obtenido de *app.org.pe*: https://aap.org.pe/estadisticas/ventas_inmatriculaciones_vehiculos_nuevos/inm-2017/
- Camara, D., & Sanz, M. (2001). *Dirección de ventas: Vender y fidelizar en*. España: Prentice Hall.
- Carmen, M. G. (2012). *Motivación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cequea Null, M. M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Venezuela: Intangible capital.
- Cequea Null, M. M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Madrid: Intangible capital.
- Cequea Null, M. M., Rodríguez Monroy, C., & Núñez Bottini, M. (2011). *La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Venezuela: Intangible capital.
- Chiavenato, I. V. (1999). *Administración de recursos humanos*. Bogota - Colombia: McGraw-Hill.
- Dagnino, C. C. (10 de junio de 2017). Un trabajador motivado es clave en la organización. *Diario el Peruano*.
- Frías, J. J. (2010). Motivación y ejercicio docente en la educación superior: una aproximación conceptual. *Educere*, 14(48).
- Gamboa, A. C. (2014). Estrategias motivacionales orientadas al logro del rendimiento laboral en los docentes de educación. (*Tesis Maestría*). Universidad Nacional, Venezuela.
- Gestión, D. (13 de marzo de 2018). *Gestión.pe*. Obtenido de *Gestión.pe*: <https://gestion.pe/economia/peru-venderian-188-000-vehiculos-nuevos-2018-creciendo-segundo-ano-seguido-229229>
- Gutiérrez Chilón, D. N. (14 de junio de 2002). *Motivación extrínseca*. . Obtenido de Motivación extrínseca. : Recuperado de: http://es.wikipedia.org/wiki/Motivaci%C3%B3n_intr%C3%ADnseca
- Ibarra Mirón, S. &. (2002). La teoría de los recursos y las capacidades. *Enfoque empresarial*, 68-70.
- Jiménez, J. &. (2009). *Productividad*. Córdoba: Cid Editor.
- Jiménez, J. a. (2009). *Productividad*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Johnston, M., & Marshall,. (2009). *Administración de ventas*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. y. (1999). *Administración, una perspectiva global 11va edición*. México: Mc. Graw Hill.
- Lefcovich, M. L. (2009). *Productividad: su gestión y mejora continua: objetivo estratégico*. Buenos Aires: Cid Editor.
- Manrique Benavides, E. F. (2015). La Motivación y su influencia en la productividad de los trabajadores de una institución financiera del norte del Perú. (*Tesis Magister*). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Moncada, S. (2019). *Instituto Municipal de Salud Pública de Barcelona*. Obtenido de Extraído el 19 de marzo del 2019: <http://www6.rel-uita.org/old/home/ler/articulos/trabajo%20repetitivo%20y%20estres.htm>
- Montilla, A. (20 de marzo de 2019). *Scribd.com*. Obtenido de Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/53699505/Tipos-de-productividad>
- OIT. (2017). *Panorama Laboral América Latina y el Caribe*. Lima - Perú: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ongallo, C. (2007). *La motivación del equipo de ventas*. Madrid : Ediciones Díaz de Santos .
- Peralta, V. &. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. (*Tesis de doctorado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

- Perea, J. D., & Lonqvist, A. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global, Subjective Productivity Measurement. The Journal of American Academy of Business, Modelo para evaluar la productividad en micro, pequeñas y medianas empresas de la cadena p. *Revista IIPSI*, 109-122.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Robbins, S.; Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Sanchez, J. (2000). *Productividad Personal en una semana*. México: Geestión 2000.
- Serrano Mendoza, K. A. (2016). Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabaylo. (*Tesis Magister en Administración*). Universidad Mayor de San Marcos, Lima.
- Trechera, J. (2000). *ntroducción a la Psicología del Trabajo*. Bilbao: Desclee de Brouwer.
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología Educativa*. Ohio: Pearson.
- Zevallos Luque, R. (26 de enero de 2012). *Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional*. Obtenido de Diseño de estrategias de motivación para mejorar el desarrollo institucional.: www.slideshare.net