



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACION

**NIVEL DE MOTIVACIÓN EN UNA EMPRESA DE
TERCERIZACION DE SERVICIOS - CHICLAYO 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACION**

Autor:

Villalobos Santa Cruz, Rocío del Pilar

Asesor:

MBA. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional.

**Pimentel – Perú
2019**

NIVEL DE MOTIVACIÓN EN UNA EMPRESA DE TERCERIZACION DE SERVICIOS

Rocío del Pilar Villalobos Santa Cruz

RESUMEN

La investigación es de tipo descriptiva, para lo cual se utilizó la técnica encuestas y como instrumento el cuestionario para la recolección de los datos; así mismo la investigación como objetivo demostrar la importancia de la aplicación de factores de motivación para mejorar el clima laboral en una empresa de servicios, obteniendo como resultado que la empresa en estudio mantenga un nivel alto en motivación debido a un buen manejo en los factores motivacionales.

PALABRAS CLAVE: Motivation

ABSTRAC

The research is of a descriptive type, for which the surveys technique was used and as an instrument the questionnaire for the data collection; likewise, the research aims to demonstrate the importance of the application of motivational factors to improve the working environment in a service company, obtaining as a result that the company under study maintains a high level of motivation due to a good management of motivational factors.

KEY WORDS: Motivation

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	8
1.1 El problema de la investigación.	9
1.2 Antecedentes.	12
1.3 Formulación del problema.	16
1.4 Aspectos Teóricos.	16
1.5 Objetivos.	18
1.6 Hipótesis.	18
1.7 Justificación e importancia.	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
2.1 Tipo y diseño de Investigación.	20
2.2 Población y muestra.	20
2.3 Variables.	21
2.4 Operacionalización variables.	23
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.	26
III. RESULTADOS	28
3.1 Tablas y gráficos.	28
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	46
VI. REFERENCIAS	47
ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de personal a encuestar.....	21
Tabla 2 Operacionalización de la variable.....	24
Tabla 3 Puntuación de los ítems en la escala de Likert	27
Tabla 4 ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?	28
Tabla 5 ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc?	29
Tabla 6 ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?	30
Tabla 7 ¿Considera usted que está facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?	31
Tabla 8 ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?	32
Tabla 9 ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?	33
Tabla 10 ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?	34
Tabla 11 ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?	35
Tabla 12 Cree usted que emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo	36
Tabla 13 ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?.....	37
Tabla 14 ¿Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?	38
Tabla 15 ¿Considera que la empresa valora sus aportes; por ello, tiene la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?	39

Tabla 16 ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?	40
Tabla 17 ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?	41
Tabla 18 ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirse importante para la empresa y se identifique con ella?.....	42
Tabla 19 Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado).....	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?	28
Figura 2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc?	29
Figura 3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?	30
Figura 4. ¿Considera usted que está facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?	31
Figura 5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?	32
Figura 6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?	33
Figura 7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?	34
Figura 8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?	35
Figura 9. Cree usted que emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo	36
Figura 10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?	37
Figura 11. ¿Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?... 38	
Figura 12. ¿Considera que la empresa valora sus aportes; por ello, tiene la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?	39
Figura 13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?	40

Figura 14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?	41
Figura 15. Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirse importante para la empresa y se identifique con ella?.....	42
Figura 16. Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado)	43

I. INTRODUCCIÓN

En muchas empresas no existen políticas o estrategias para motivar a sus trabajadores de muchas formas (salarios, reconocimientos, tiempo libre, viajes, etc.), hoy en día la motivación es muy importante para todos los trabajadores de cualquier empresa, valiéndose para ello de los llamados factores motivadores.

Por otro lado muchos trabajadores no se sienten muy cómodos en la empresa en que laboran ya que no se sienten seguros en su ambiente en donde desarrollan sus actividades, no les capacitan, no hay mucha comunicación con sus jefes, entre otros factores que afectan la motivación en los trabajadores, lo cual si se toman en cuenta va a replicar en su trabajo en beneficio de la organización.

1.1 El problema de la investigación.

Contexto Internacional

Aldana (2014) en su investigación indica que las herramientas de motivación son de gran interés sobre todo en épocas de crisis y afectan al desempeño laboral de los trabajadores, así como al desarrollo de la empresa. Todas las personas requieren de un motivo para realizar sus actividades de la mejor manera, ya sea para lograr un objetivo personal o uno profesional. Ninguno de nosotros trabaja por la misma causa; diferentes personas trabajan por diferentes tipos de motivos. La razón por la cual las personas esperan satisfacer sus necesidades y deseos mediante su trabajo, en esencial es para lograr un diseño claro de trabajo y una motivación que resulten satisfactoria. El saber lo que los trabajadores esperan de su trabajo, los ayudará a diseñar las estrategias de motivación y otras estructuras remunerativas de forma tal que, tanto el trabajador como la empresa queden satisfechos.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. Se podría indicar que son muchos los factores que pueden ocasionar que se den los resultados anteriormente mencionados; sin embargo, es probable que al dirigir los esfuerzos a determinados componentes o elementos de dichos sistemas, se consigan mejores resultados. Dentro de los elementos que deben tener gran importancia para la organización existe uno que se encuentra relacionado de manera implícita o explícita dentro de todo el planteamiento teórico y práctico que exponen los diferentes teorías: el trabajador y su participación en un entorno laboral motivado. Este factor es fundamental ya que pese a que dichas teorías lo tienen claramente definido desde el punto de vista conceptual y metodológico, pues si no se cuenta con personas que los implementen, impulsen, revisen y mejoren continuamente, estos no tendrán ninguna utilidad en el logro de los objetivos de la Organización.

Es decir la motivación del trabajador y la motivación por parte de los directivos se refuerzan mutuamente, como equipo y como principio esencial en el desempeño empresarial y logro de objetivos.

Contexto Nacional

Reynaga (2015) en su trabajo de investigación en Andahuaylas concluye que el proceso motivacional es un ciclo vinculado a los incentivos que satisfacen al individuo; planteando una serie de recomendaciones para el mejor desempeño laboral del personal como son aumentar las capacitaciones, y el mejoramiento del ambiente de trabajo.

La motivación es el eje para el trabajador en la organización, donde se ve el crecimiento del hospital tanto para la sociedad y también como profesional. Las causas pueden ser la inconveniencia de todos los personales, desconocen las teorías de la motivación están enfocados a su labor diariamente, pero ellos dejan de lado las teorías que son buenas para tener más relación con ellas; por tanto van de la mano tanto la práctica como el conocimiento. El sector privado se desarrolla a la sombra del sector público; aprovecha sus deficiencias, busca la complementariedad del hospital público sigue una estrategia de diferenciación mediante la cual un elemento concreto (motivación) es recibido por todo los trabajadores para el crecimiento profesional tanto como persona.

El desempeño laboral de los personales es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de la compañía por esta razón hay un interés de las entidades por mejorar el desempeño a diario que se le presenta las dificultades en el trabajo. Cuando el sistema de los personales es el soporte de la entidad para el mejor desenvolvimiento ver el crecimiento del personal con la motivación da resultado al desempeño laboral para ellos sin motivación no tienen ganas iniciativas de participar en la entidad; gracias al equipo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, que muestran a las entidades privadas con su labor a diario con su desempeño laboral.

Se recomienda que el responsable de personal, gestión del talento humano o recursos humanos desarrollen estrategias para mejorar el clima laboral del personal, considerando el comportamiento de sus colaboradores.

Contexto local

En el Perú, la Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal del Perú señala que: “Hoy en día, 8 de cada 10 empresas en el Perú han encontrado en la tercerización el camino hacia una mayor productividad, tanto por la división de trabajo eficiente que propone, así como por la especialización del capital humano.

Hoy en día la motivación es muy importante para todos los trabajadores de la empresa, la misma que muchas veces tiene que apoyarse en factores motivadores; sin embargo se en la región Lambayeque existen muchas empresas cuyos trabajadores se sienten desmotivados para trabajar, lo cual afecta el desempeño, por lo cual se eligió esta investigación en una empresa que presta servicios de tercerización para medir su nivel de motivación, que se presume es elevada.

En la empresa en estudio, no existe variedad de políticas o estrategias para motivar a sus trabajadores de muchas formas (salarios, reconocimientos, tiempo libre, viajes, etc.), situación que incentivó a escoger esta empresa y conocer que tanto es el nivel de motivación que tienen los trabajadores al momento de realizar su trabajo, ya que hoy en día la motivación es muy importante para todos los trabajadores de la empresa, la misma que muchas veces tiene que apoyarse en factores motivadores.

Frente a ello, la finalidad del presente estudio fue determinar el nivel de motivación de los trabajadores de una empresa de tercerización de servicios, para en base a ello plantear alternativas de mejora.

1.2 Antecedentes.

Contexto Internacional

Sum (2015) Guatemala, durante su investigación realizada en Quetzaltenango denominada “Motivación y desempeño laboral”, buscando como objetivo “determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral”, realizó una encuesta con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos y utilizó la escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral de los colaboradores, concluyendo en la investigación que “el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto determinando que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores”.

En la actualidad el uso de encuestas para medir la satisfacción laboral es de mucha ayuda para descubrir el nivel de motivación del trabajador. Si embargo existen otros métodos más complejos para conocer a mayor profundidad el grado de motivación, satisfacción o compromiso del trabajador con la empresa.

Olvera (2013) en su tesis realizada en Ecuador “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”, luego de aplicar las encuestas concluye que, los principales factores que influyen en el desempeño son aquellos que hacen referencia al entorno laboral, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene, y segundo que, los factores motivacionales de mayor influencia en el personal son el Salario y el reconocimiento, estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani

Está presente investigación no indica que un colaborador con buenas remuneraciones, condiciones dignas de trabajo, capacitación constante dentro de la organización desempeñará sus funciones de forma exitosa y esto repercutirá en el desarrollo de su persona como ser humano.

Aldana (2014) en su ensayo sobre “La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo” realizado en bogota colombia , dice que las empresas necesitan tener a sus trabajadores motivados para poder contar con la mayoría de las virtudes de sus trabajadores, con ello poder maximizar la efectividad que pueda tener cada trabajador en sus distintos puestos que desempeñen en la organización, obteniendo o esperando obtener

buenos resultados. Además concluye que en la actualidad las empresas se disputan a los trabajadores, los trabajadores ahora buscan la empresa donde les brinden más comodidades, es más ya no son las empresas quienes escogen a sus trabajadores sino los trabajadores quienes escogen a las empresas, es una tendencia que seguirá aumentando en el mundo, como ya se está manifestando en algunas grandes organizaciones.

Para la actual organización empresarial, es mucho maspreciado que él colaborador posea desarrollada al maximo sus habilidades blandas. La comunicación, su capacidad de empatizar con el cliente, su claridad al resolver dudas o problemas de los cliente utilizando en ello los recursos necesarios, es mas importante que una persona con todos los diplomas del mundo.

Contexto Nacional

Alba y Trujillo (2014) Huaraz, en tu tesis “Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014”, tuvo como objetivo “medir el grado de influencia de la motivación sobre el desempeño laboral”, concluyendo que “los factores de motivación según Herzberg influyen de manera regular en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa. Los factores motivadores inciden poco en el desempeño laboral; y los factores higiénicos inciden de manera regular en el desempeño laboral”.

Podemos mencionar que la conclusión coincide con la realidad de muchas empresas en el país, existen muchos factores que afectan la motivación es correcto, pero el tema relacionado con la higiene siempre es muy relevante.

Larico (2015) en su tesis de posgrado “Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román – Juliaca 2014”, estudió la influencia que tienen los factores motivadores en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, y comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román; también evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral; encontró relación significativa entre los incentivos con un 40.7% que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de

capacitación con el desempeño laboral; y finalmente evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico con un 65.4% y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Serrano (2016) en su tesis titulada “Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo”, tuvo como objetivo determinar cuáles son los factores motivacionales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de la Municipalidad de Carabayllo, y concluyen afirmando que los resultados reflejan que los colaboradores poseen necesidades de orden económico y de estímulo en la institución, pues ellos no demuestran un alto nivel de motivación consustanciado con los postulados de aplicación de la misión y visión de la institución, debido a que no reciben estímulos de carácter económico ni consistencia en las metas planteadas por la institución, debido a que, aun cuando se propugna una actuación gerencial que busca la productividad de la institución, la realidad arroja otras perspectivas de la situación, evidenciado también en el cruce de información obtenido del instrumento aplicado a los colaboradores, lo que motivó a la propuesta.

Contexto Local

Gutiérrez (2015) Lambayeque, en su trabajo “Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015” se planteó como objetivo “determinar la Influencia de los factores Motivacionales y de Higiene según Herzberg en el Clima Organizacional del Supermercado Metro del distrito de Lambayeque 2015”, en su trabajo de tesis y para recolectar los datos utilizó dos cuestionarios, una para medir los factores motivacionales y de higiene, y el otro para el clima organizacional, en el primero utilizó la teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y el segundo se basó en la Teoría de Litwin y Stringer, concluyendo que “el mayor porcentaje de los trabajadores se sienten motivados intrínsecamente (Factores Motivacionales según Herzberg) y en un porcentaje menor en los trabajadores prevalece la motivación extrínseca (factores de Higiene según Herzberg). Los resultados obtenidos en el nivel inferencial según el objetivo general indican que los factores Motivacionales según

Herzberg influyen en un 90.60% en el clima organizacional y los factores de Higiene influyen en un 88.10% en el clima organizacional del distrito de Lambayeque 2015”.

De igual modo como se han visto en otras investigaciones, ya sea en el país o en el extranjero, existen variadas situaciones que afectan el normal desarrollo laboral en las empresas, algunos de ellos pueden ser económicos o de reconocimiento entre otros; pero el factor relacionado con la higiene es bastante relevante al igual que la empresa materia de esta investigación.

Tuñoque y Vásquez (2017) realizaron una investigación titulada “Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región. Lambayeque” que tuvo como propósito el Diseñar Estrategias de Motivación para la Mejora del Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos Contratados, Según el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque, Chiclayo 2014, donde emplearon un cuestionario y llegaron a concluir que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Región Lambayeque poco motiva y no recompensa a su personal. Además, a manera de aporte propusieron estrategias de motivación laboral acorde a la institución, la primera fue la estrategia motivadora y la segunda las estrategias higiénicas, en concordancia con la teoría de Herzberg.

Vásquez (2013) en su tesis “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011” concluyó que entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes”, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos los hacen sentir más seguros y valorados.

1.3 Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores en una empresa de tercerización de servicios?

1.4 Aspectos Teóricos.

1.4.1. La Motivación

A través de teorías y a lo largo de la historia el ser humano intentó conocer que es lo que motiva a otro a realizar determinada tarea y cuáles son las condiciones necesarias para obtener un resultado específico.

Definición

Chiavenato (2011) manifiesta que:

Los factores internos que influyen en la conducta humana es la motivación. No es fácil definir el concepto de motivación, pero de manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico; en ese aspecto, la motivación se relaciona con el sistema de cognición de la persona. (p. 33)

Motivación Laboral

Porret (2010) La motivación desde el punto de vista laboral se alude al “deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible. Este impulso referido origina el proceso de motivación, debido a un estímulo externo o bien a una reflexión” (p. 37)

La Teoría de la Motivación

Robbins y Judge (2013) explican que:

Se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos. Las teorías más conocidas son: La Teoría de la jerarquía de las necesidades (Maslow), la Teoría X y Y (McGregor), la Teoría de los dos factores (Herzberg) y la Teoría de las necesidades (McClelland). (p. 35)

Modelo de Factores Higiénicos y Motivadores de Herzberg

Herzberg (1959) y sus colegas, citado por Slocum (2009):

Adoptaron otros enfoques para determinar que motiva a las personas. Ellos les pidieron a las personas que les digan Cómo se sentían respecto a sus puestos de trabajo. Con base a este estudio ellos desarrollaron la teoría bifactorial o de los dos factores, más conocidos como modelo de factores higiénicos y motivadores, el cual propone que dos conjuntos de factores son causas básicas de satisfacción e insatisfacción en el puesto. (p. 38)

La teoría de los dos factores también conocida como Teoría de motivación e higiene, fue propuesta por Frederick Herzberg, convencido de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y de que su actitud hacia éste bien, puede determinar el éxito o el fracaso. .

1.5 Objetivos.

Determinar el nivel de motivación de los colaboradores de una empresa de tercerización de servicios.

1.5.1. Objetivos específicos.

Identificar si existen factores higiénicos que afectan el grado de motivación de los colaboradores de la empresa.

Identificar si existen otros factores que afectan el grado de motivación de los colaboradores de la empresa.

1.6 Hipótesis.

H1: La motivación afecta los trabajadores de una empresa de tercerización de servicios.

Ho: La motivación no afecta a los trabajadores de una empresa de tercerización de servicios.

1.7 Justificación e importancia.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El presente proyecto de investigación surge de una preocupación personal que se ve realizada por la importancia, metodológica, teórica, social, e institucional que a continuación se detallan” (p. 40).

Metodológica

La presente investigación es un esfuerzo por conocer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa tercerización de servicios, puesto que se ha encontrado indicios de ciertos descontentos dentro de la empresa y conviene realizar una investigación que proporcione datos y evidencia científica de esta

naturaleza que contribuya a mejorar dicha situación en la mencionada empresa y otras de carácter similar

Social

El alcance social de la presente investigación sería a toda la población en donde la empresa presta el servicio de tercerización, tanto en la Provincia de Lambayeque como en la Provincia de Chiclayo; siempre que se promueva al personal para brindar una mejor atención al cliente.

Práctico

Se espera que esta investigación contribuya a mejorar la calidad del ambiente laboral de la empresa materia de estudio, motivando un mejor desempeño y una mejor atención a los clientes.

Institucional

La presente investigación potencia a la Universidad Señor de Sipán como un ente de consulta recomendado para este tema de estudio, pues la considerarían como institución especialista en el tema, en vista de que es un producto salido del programa de Administración.

Personal

Personalmente, esta investigación supone un aporte a mejorar la calidad del ambiente laboral de mi actual centro de trabajo, mejorar las condiciones individuales de desempeño y por ende brindar una mejor atención a los clientes.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de Investigación.

Tipo de Investigación

El tipo de estudio es Descriptivo porque se encarga de describir las características de las variables; en ese sentido Hernández, Fernández y Baptista (2010) exponen que la investigación descriptiva se encarga de enumerar los atributos que caracterizan a una realidad problemática, lo cual fue materia del presente estudio.

Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño no experimental tiende a estudiar la variable en un solo espacio de tiempo, sin necesidad de manipular los datos, por ello en el presente estudio se utilizó el diseño no experimental, debido que la aplicación de instrumentos se realizó en un momento en el tiempo.

2.2 Población y muestra.

Población

Según Malhotra (2008) define población como “La suma de todos los elementos que comparten un conjunto común de características y que constituyen el universo para el propósito del problema de la investigación de mercados” (p. 373).

La población en el presente trabajo de investigación corresponde a los trabajadores de una empresa de tercerización de servicios, con presencia en la provincia de Chiclayo y Lambayeque con un total de 35 trabajadores.

Tabla 1
Cantidad de personal a encuestar

Cargo	N° trabajadores
Coordinador general	1
Asesor legal	1
Supervisor de servicios	1
Conciliadores	3
Atención al Cliente	10
Archivo	2
Cajeros	8
Orientador y supervisor de cajas	1
Vigilantes	8
Total	35

Fuente: Empresa en estudio

Muestra

Existen muchos autores que definen este concepto; pero podría indicarse que es un “Subgrupo de elementos de la población seleccionado para participar en el estudio” (Malhotra, 2008, p 373) sin embargo al contar este trabajo con una población finita, las encuestas serán aplicadas a la totalidad de trabajadores detallados en el punto anterior.

Malhotra, (2004) explica que el tamaño de la muestra es relativo al número de elementos que se incluirán en el estudio, dado que la naturaleza de la investigación tiene impacto en el tamaño de la muestra

2.3 Variable.

La Motivación

Robbins (1998) indica que la motivación es la “voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad de ese esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”.

Factores Higiénicos

Según Urcola (2010) manifiesta que:

La cobertura de necesidades de orden higiénico, como son el tener un sueldo, unos seguros, vacaciones, buenas condiciones laborales, entre otras, no brindan satisfacción real al trabajador ni le motivan sostenidamente. “No se quiere decir con ello que no se valore tener un buen sueldo o el tener unas buenas condiciones laborales, sino que con el tiempo el trabajador se acostumbra a ellas y no serán suficientes para moverle a actuar. Sin embargo, si un trabajador considera que no cobra el sueldo que se merece o no recibe las contraprestaciones a las que es acreedor, se sentirá insatisfecho y tratará de buscar un empleo en otra empresa que se las proporcione. (p. 65)

Factores Motivacionales

Robbins y Judge (2013) mencionan que “esta teoría parte con la premisa de que la relación de un individuo con el trabajo es fundamental y que la actitud de alguien hacia su puesto de trabajo muy bien podría determinar el éxito o fracaso” (p. 78).

En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, calman a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos y se desenvuelvan en un adecuado ambiente de trabajo

2.4 Operacionalización variable.

.

Tabla 2
Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumento de recolección de datos
Variable Motivación	Factores Higiénicos	Condiciones de trabajo y bienestar	1. Es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo	Encuesta - Cuestionario
		Políticas de la organización y administración	2. Se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc.	
		Relaciones con el supervisor	3. Siente que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones.	
			4. Esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe	
		Competencia técnica del supervisor	5. Tu jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control	
		Salario y remuneración	6. La remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa	
		Relaciones con los colegas	7. Existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores	
		Seguridad en el puesto	8. Se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones.	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnica e instrumento de recolección de datos
	Factores motivacionales	En trabajo en sí	9. Empleas tu creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente tu trabajo	
		Delegación de responsabilidad	10. Las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador	
		Progreso	11. El trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación	
		Crecimiento	12. La empresa valora tus aportes; por ello, tienes la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente	
		Realización	13. Goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona	
		Estatus	14. Los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable	
		Reconocimiento	15. Existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál te haga sentirte importante para la empresa y te identifiques con ella.	

Fuente: Chiavenato (2011)

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Técnica

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señala que:

Las encuestas son consideradas por diversos autores como un diseño o método, sin embargo, dichos autores las consideran investigaciones no experimentales transversales o transectoriales descriptivas como en el caso de la presente investigación, , ya que me permitirá obtener datos de modo rápido y eficaz (p. 159).

En la presente investigación, la encuesta se aplicará sobre 35 trabajadores de una empresa tercerizadora de servicios con presencia en varios distritos de la región Lambayeque, a través de un cuestionario de preguntas elaboradas por el investigador.

Instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que:

En la investigación se dispone de múltiples instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos, sin embargo, el instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario que es el instrumento que se usará en la presente investigación, puesto que también es el instrumento más utilizado para recolectar datos en fenómenos sociales. (p. 217)

Un cuestionario consiste en una relación de preguntas considerando las variables a medir, el planteamiento del problema e hipótesis.

Las preguntas han sido elaboradas considerando la escala de Likert de cinco niveles, conforme la siguiente tabla:

Tabla 3*Puntuación de los ítems en la escala de Likert*

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Totalmente de acuerdo	TD
2	De acuerdo	A
3	Indiferente	I
4	En desacuerdo	D
5	Totalmente en desacuerdo	TND

Fuente: Wikipedia. Escala de Rensis Likert 1932

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y gráficos.

Tabla 4

¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	De acuerdo	12	34,3	34,3	37,1
	Indiferente	8	22,9	22,9	60,0
	Desacuerdo	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

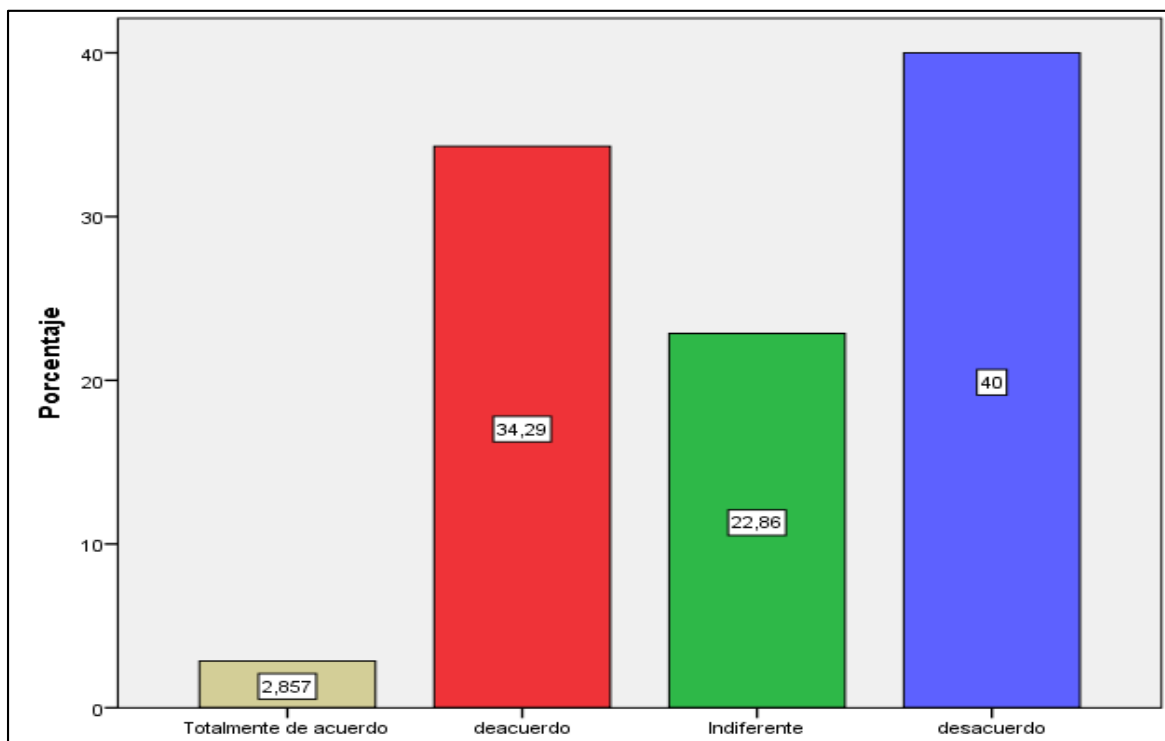


Figura 1. *¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% están totalmente de acuerdo.

Tabla 5

¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	2	5,7	5,7
Válidos	De acuerdo	12	34,3	40,0
	Indiferente	7	20,0	60,0
	Desacuerdo	14	40,0	100,0
	Total	35	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

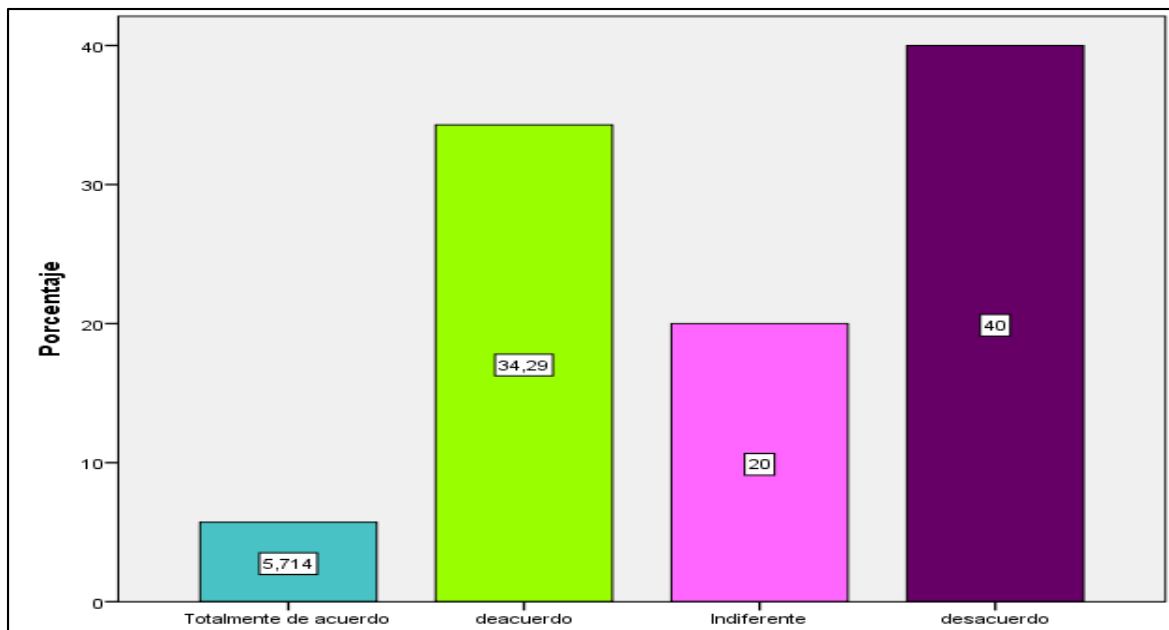


Figura 2. *¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 40% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están totalmente de acuerdo

Tabla 6

¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	De acuerdo	24	68,6	68,6	94,3
	Indiferente	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

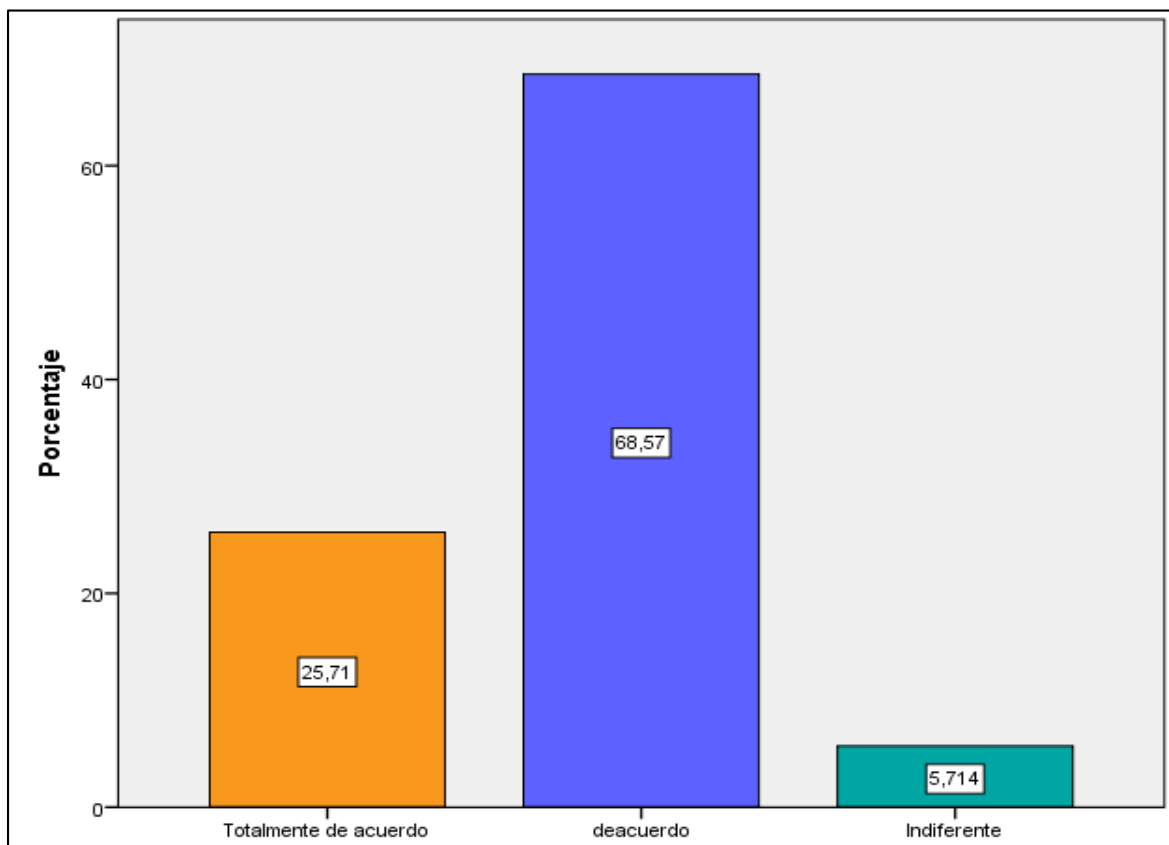


Figura 3. *¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente

Tabla 7

¿Considera usted que está facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	24	68,6	68,6	85,7
	Indiferente	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

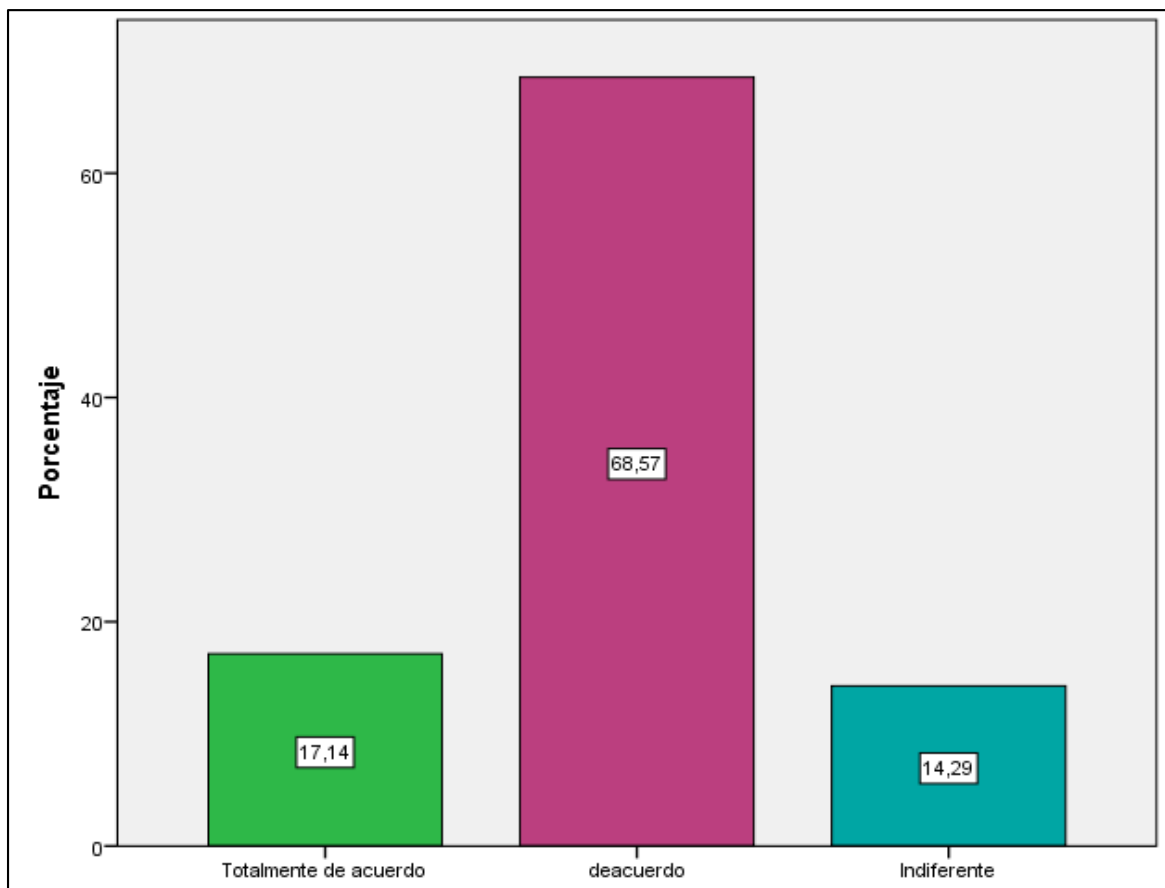


Figura 4. *¿Considera usted que está facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 68.5% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% se muestra indiferente

Tabla 8

¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	14	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo la mayoría	20	57,1	57,1	97,1
	Indiferente	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

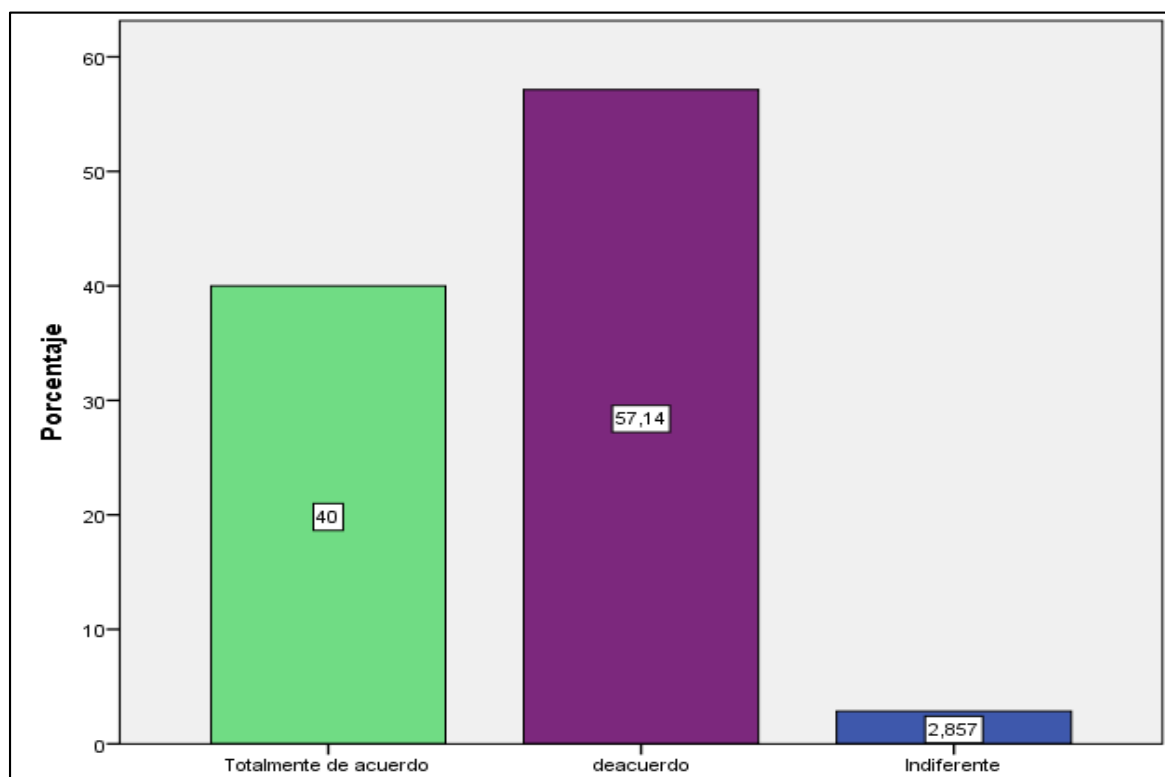


Figura 5. *¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 57.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% es indiferente.

Tabla 9

¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	Indiferente	1	2,9	2,9	28,6
	Desacuerdo	23	65,7	65,7	94,3
	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

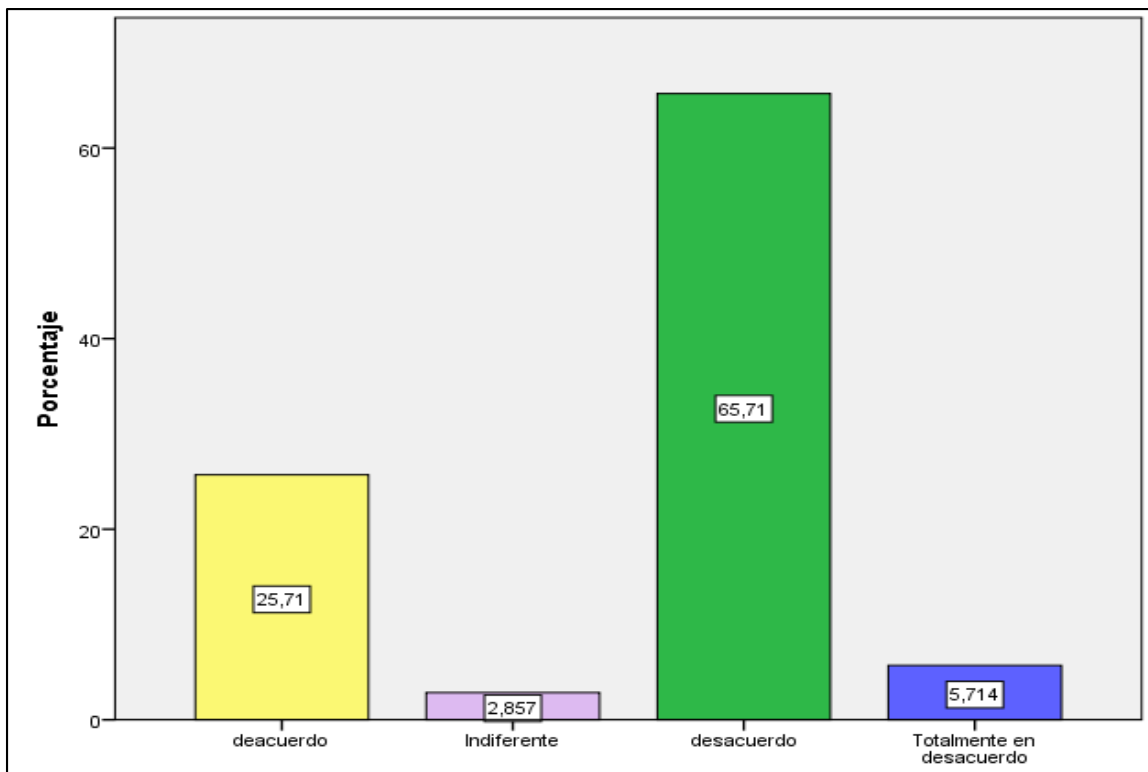


Figura 6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra en desacuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestra indiferente

Tabla 10

¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	15	42,9	42,9	42,9
	De acuerdo	9	25,7	25,7	68,6
	Indiferente	6	17,1	17,1	85,7
	Desacuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

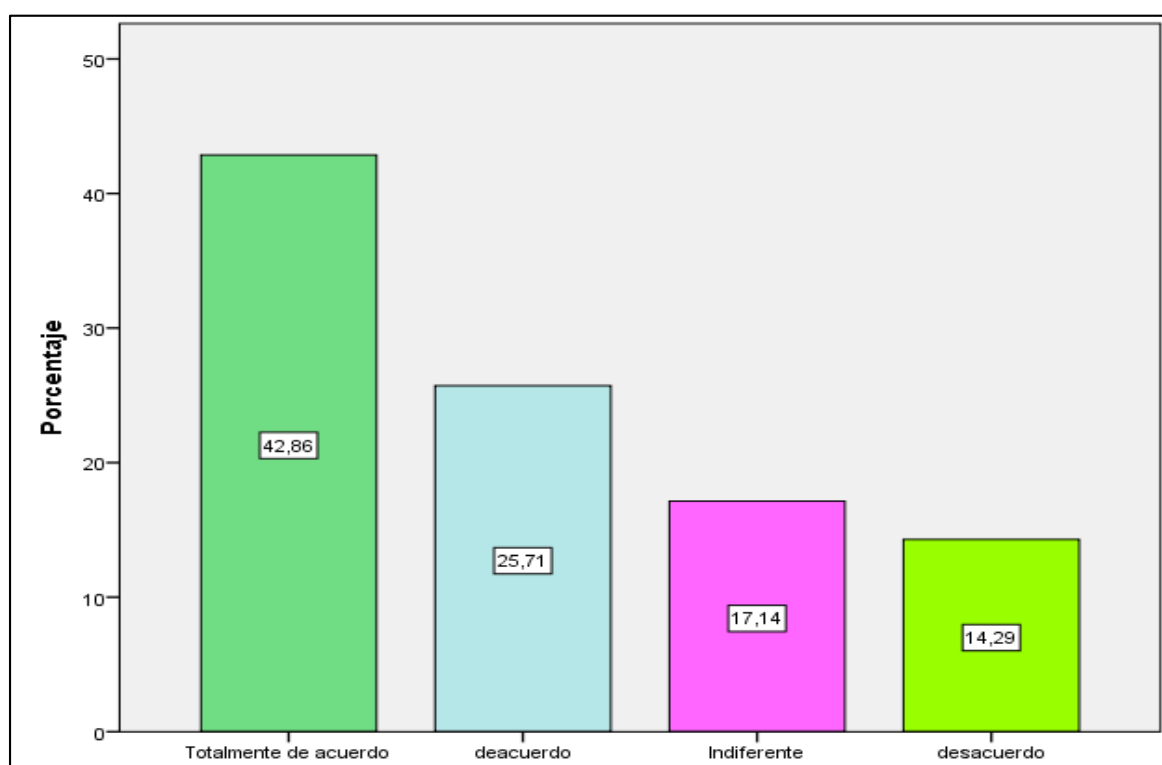


Figura 7. *¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 42.8% de encuestados se muestra en Totalmente de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % se muestran en desacuerdo

Tabla 11

¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	De acuerdo	15	42,9	42,9	54,3
	Indiferente	3	8,6	8,6	62,9
	desacuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

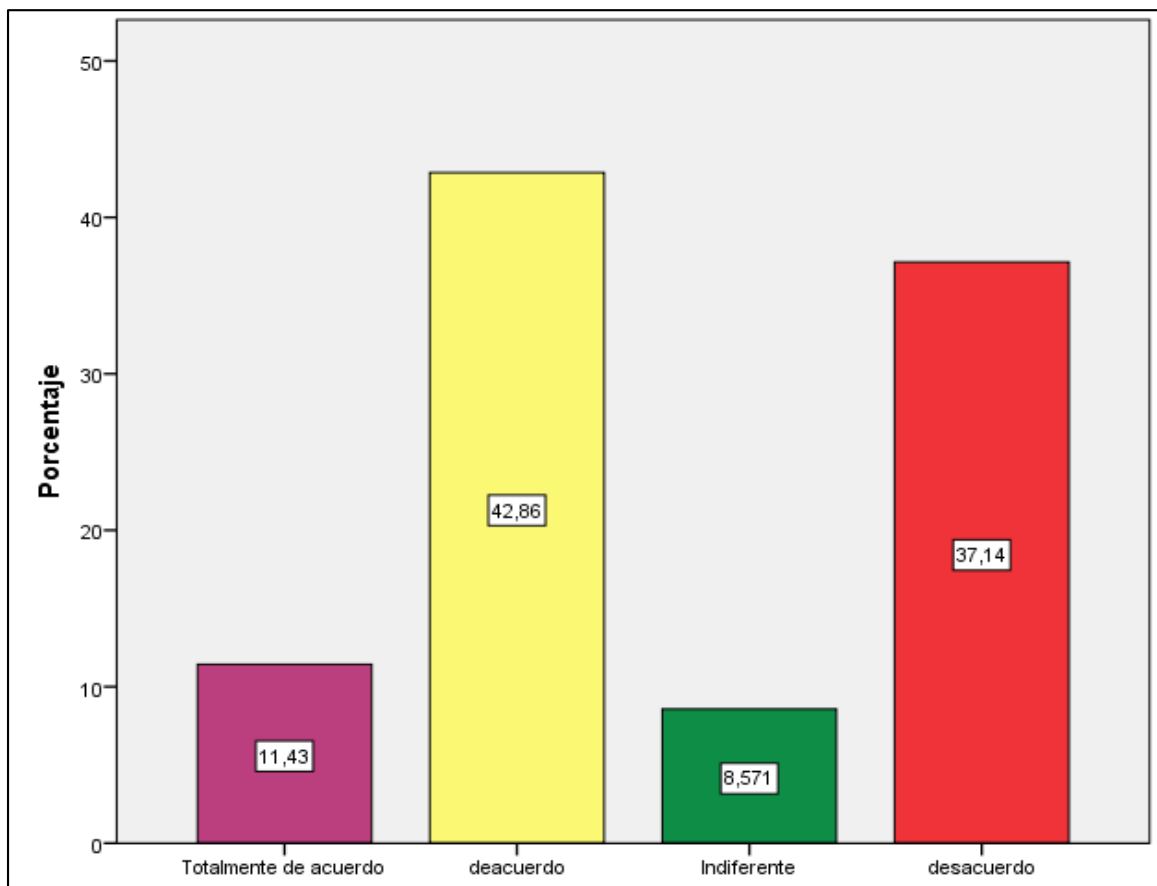


Figura 8. *¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 47.8% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 8.5 % son indiferente

Tabla 12

Cree usted que emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

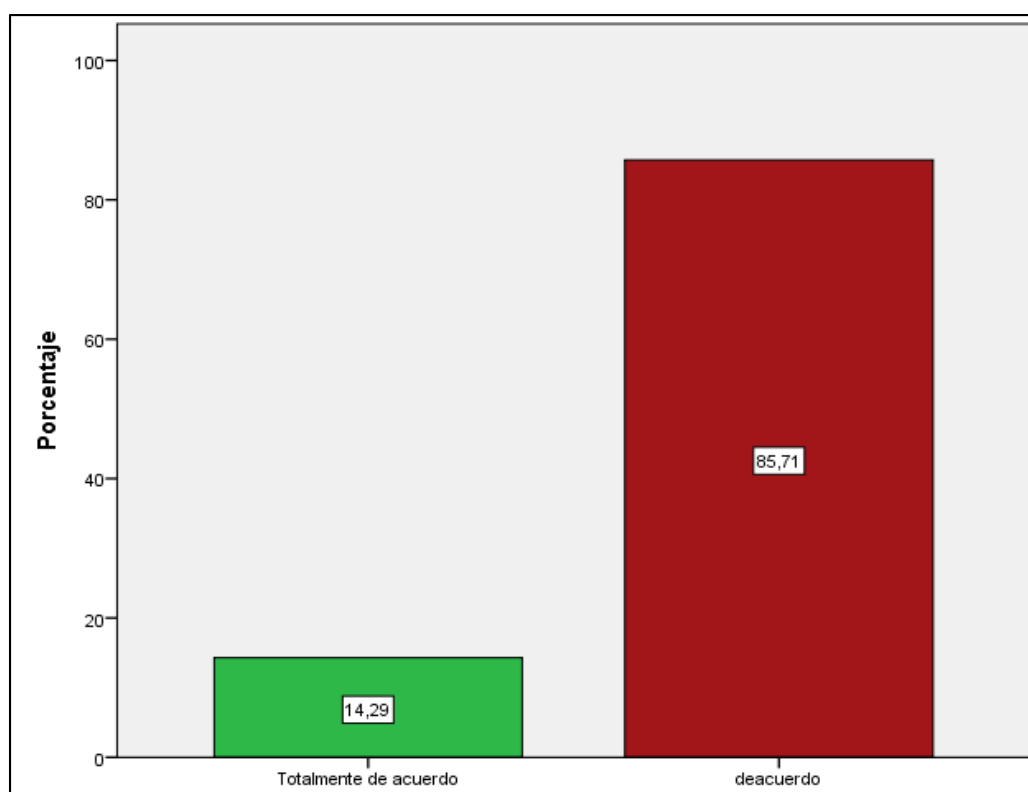


Figura 9. *Cree usted que emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 85.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2 % están Totalmente de acuerdo

Tabla 13

¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	27	77,1	77,1	97,1
	Desacuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

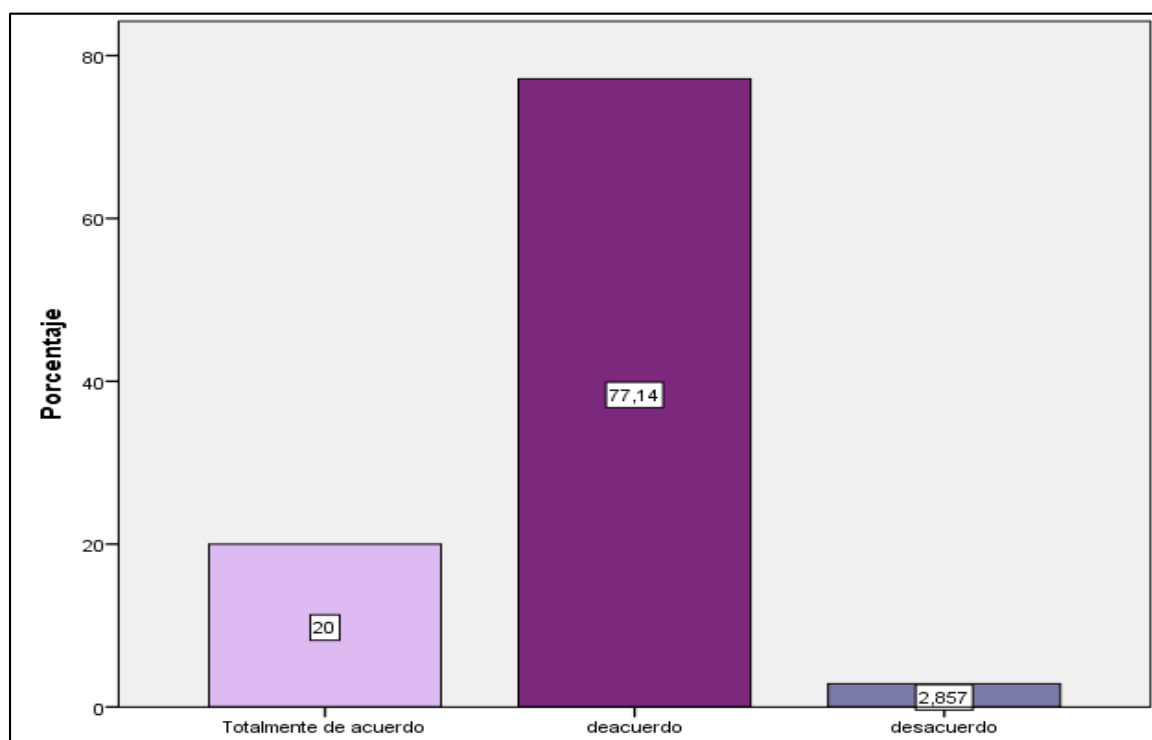


Figura 10. *¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas están de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 77.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 2.8% se muestran en desacuerdo

Tabla 14

¿Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	13	37,1	37,1	65,7
	Indiferente	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

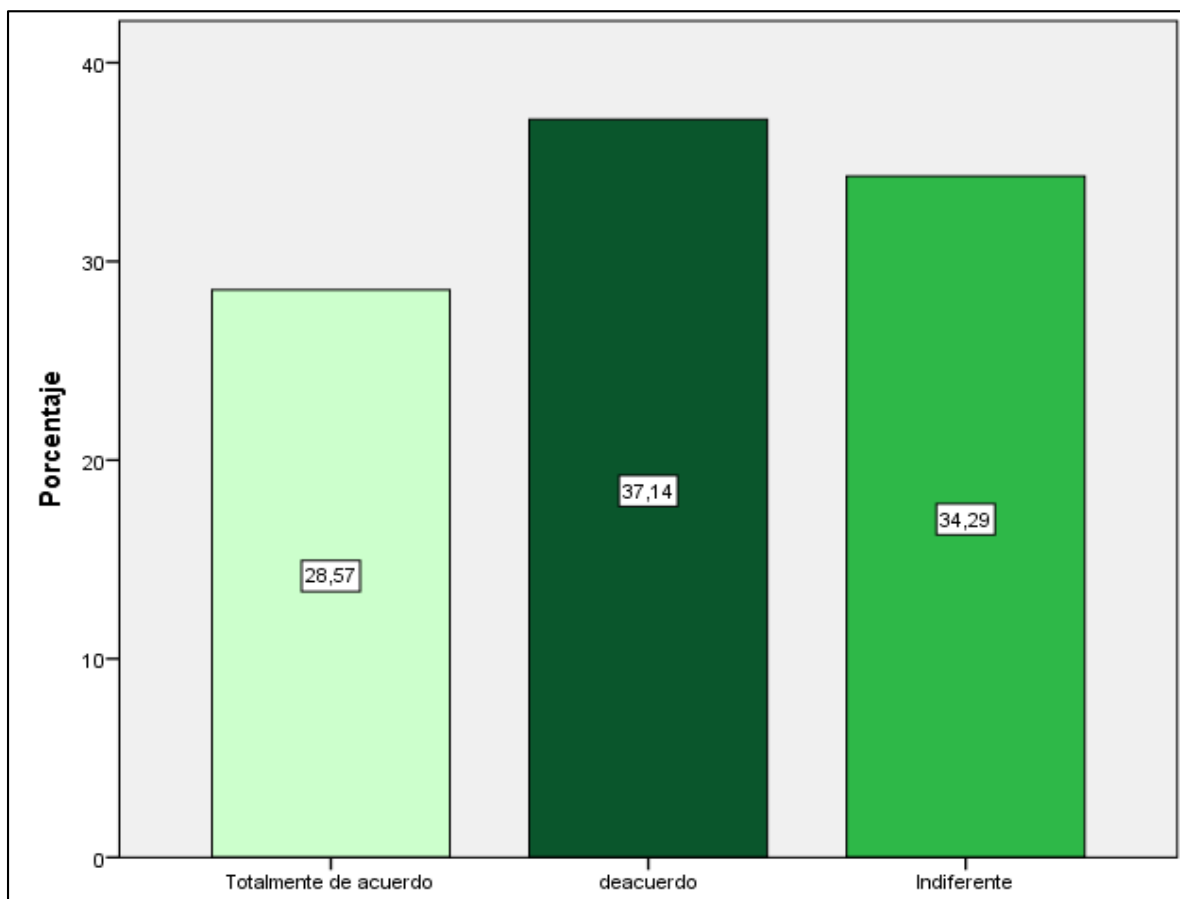


Figura 11. *¿Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 37.1% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 28.5% están Totalmente de acuerdo

Tabla 15

¿Considera que la empresa valora sus aportes; por ello, tiene la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	De acuerdo	11	31,4	31,4	48,6
	Indiferente	8	22,9	22,9	71,4
	Desacuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

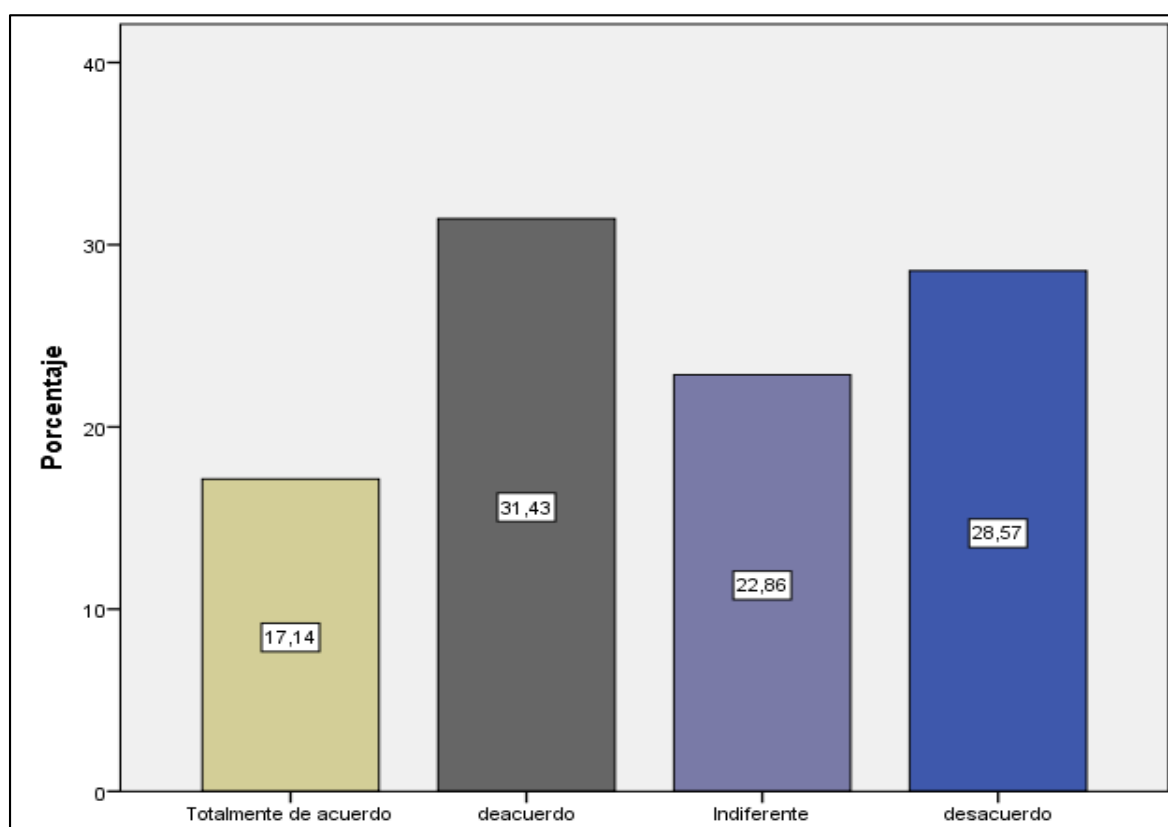


Figura 12. *¿Considera que la empresa valora sus aportes; por ello, tiene la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 31.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 17.1% se muestra Totalmente de acuerdo

Tabla 16

¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	23	65,7	65,7	80,0
	Indiferente	2	5,7	5,7	85,7
	Desacuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

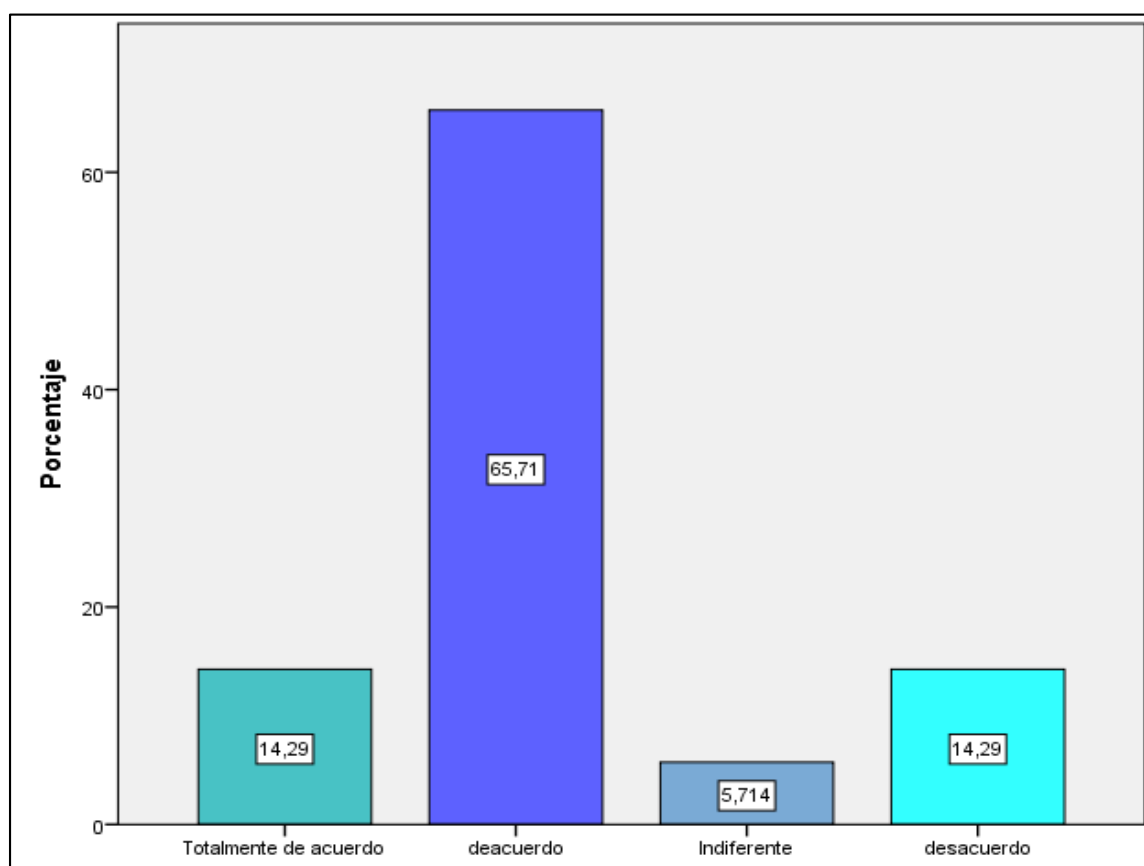


Figura 13. *¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje es de 65.7% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 5.7% es indiferente

Tabla 17

¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	De acuerdo	25	71,4	71,4	85,7
	Indiferente	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

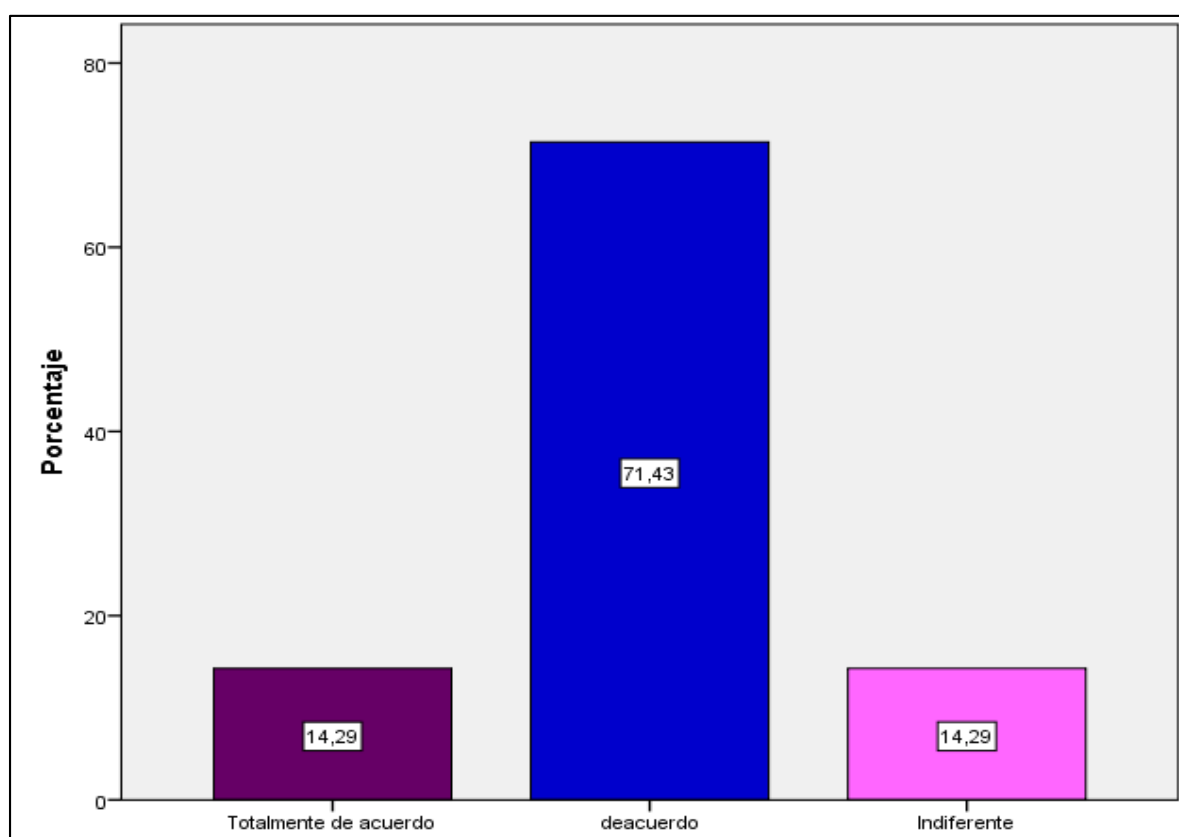


Figura 14. *¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 71.4% de encuestados se muestra de acuerdo y el menor porcentaje 14.2% es indiferente

Tabla 18

¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirse importante para la empresa y se identifique con ella?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	10	28,6	28,6	48,6
	Indiferente	6	17,1	17,1	65,7
	Desacuerdo	10	28,6	28,6	94,3
	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

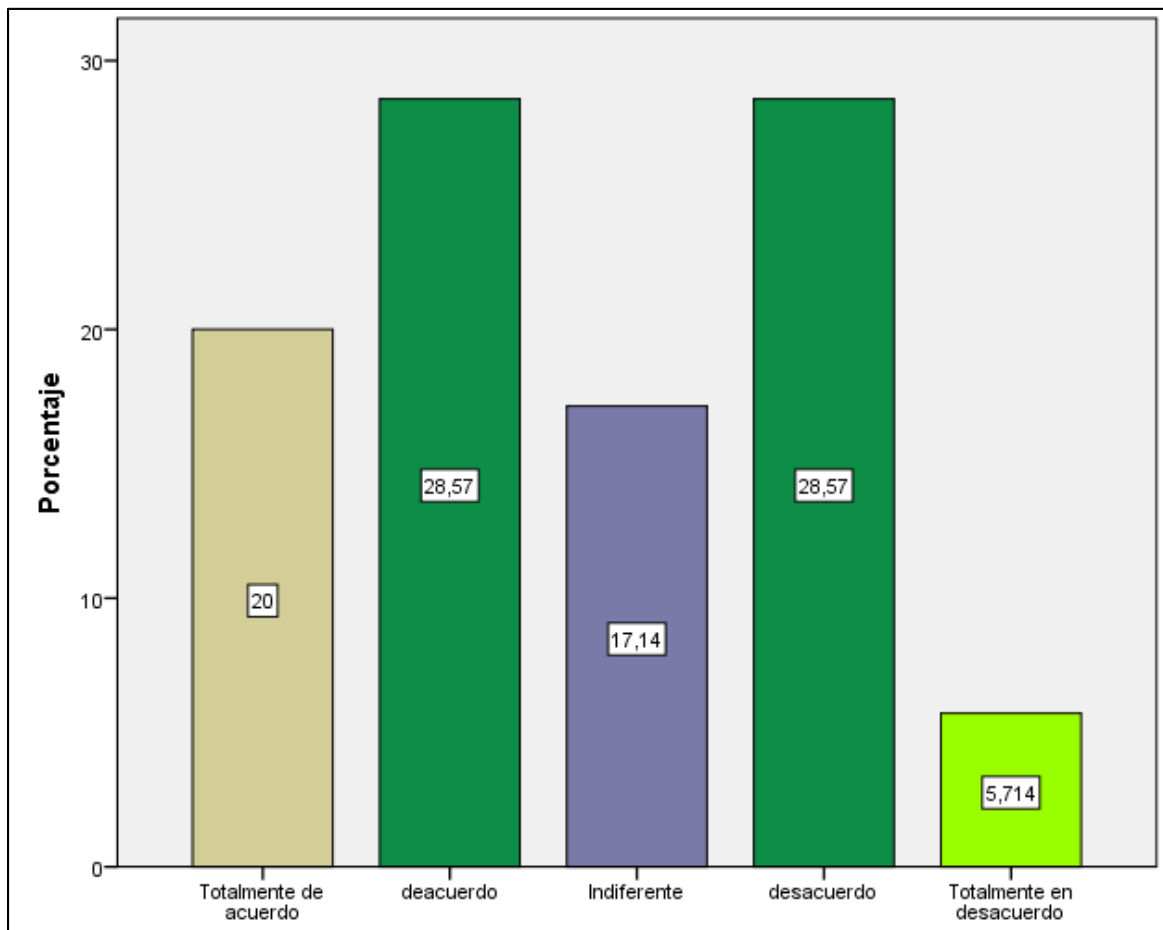


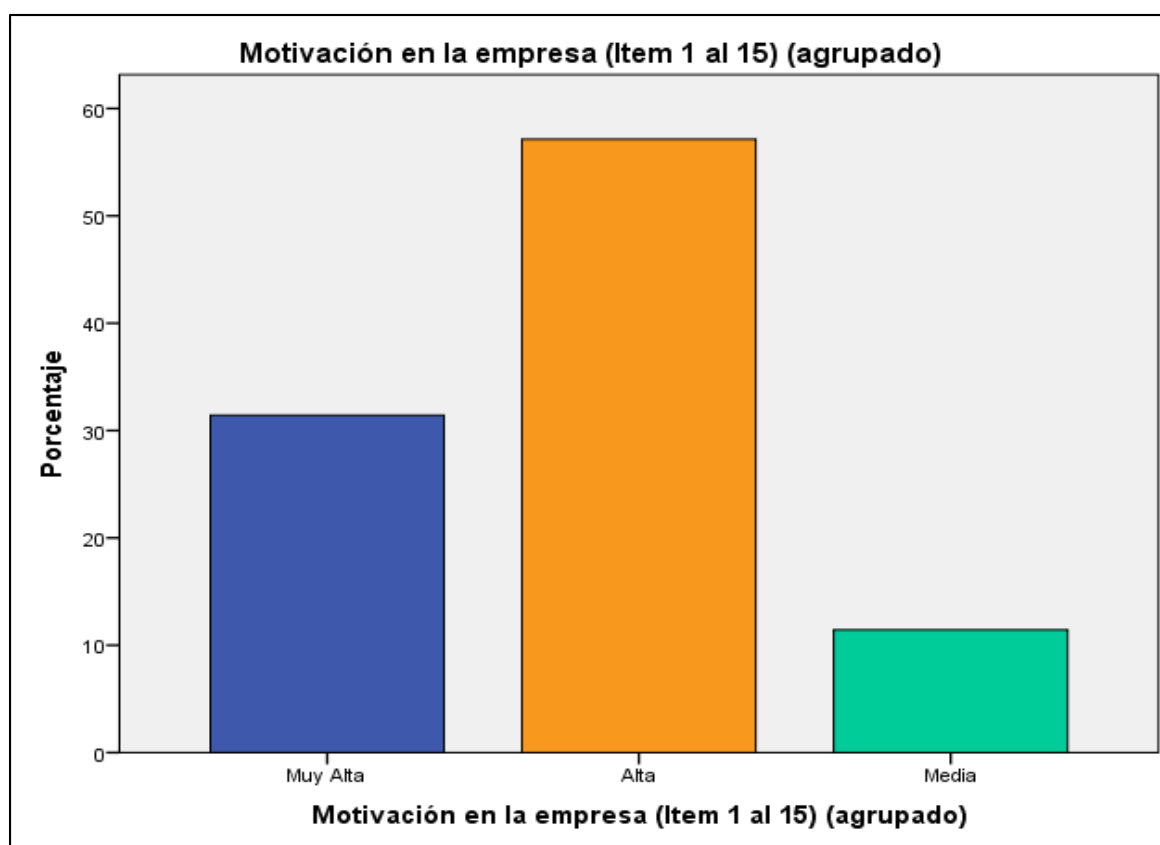
Figura 15. *Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirse importante para la empresa y se identifique con ella?*

De acuerdo a los datos obtenidos y a la pregunta realizada, se puede mencionar que el mayor porcentaje 28.57% de encuestados es decir la misma cantidad de encuestados manifestó que se encuentran tanto de acuerdo como en desacuerdo y el menor porcentaje 5.7% están Totalmente en desacuerdo

Tabla 19*Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado)*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy favorable	11	31.4	31.4	31.4
	Favorable	20	57.1	57.1	88.6
	Desfavorable	4	11.4	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta realizada a colaboradores de la empresa en estudio

**Figura 16.** *Nivel de Motivación en la empresa (Item 1 al 15) (agrupado)*

De acuerdo a los datos obtenidos el nivel de motivación es alto con un 57.14% mientras que un menor porcentaje, es decir un 11.43% considera que es medio

IV. DISCUSIÓN

Considerando la importancia del factor motivación, para que el personal de cualquier empresa desarrolle sus actividades con normalidad y compromiso en el logro de objetivos, se tomaron en cuenta la teorías existentes y trabajos de otros investigadores; por lo que en la presente investigación se planteó como objetivo general demostrar el nivel de motivación de una empresa tercerizadora de servicios, logrando el objetivo trazado mediante la aplicación de una encuesta dirigido a un total de 35 trabajadores.

A continuación se analizará cada uno de los resultados obtenidos en las encuestas a través de las 15 preguntas realizadas, las mismas que fueron procesadas en el sistema estadístico SPSS; posteriormente se va a relacionar dichos resultados con investigaciones realizadas por otros autores.

Con respecto a los encuestas referidas a la variable de motivación se detalla lo siguiente: en la pregunta 1 indica que 40% señala que está en desacuerdo y solo el 2.85% está totalmente de acuerdo, lo cual indica que casi la mitad de trabajadores no percibe una adecuada higiene en su centro laboral; en cuanto a la pregunta 2 indican que el 40 % se encuentra en desacuerdo y solo 5.71% está totalmente de acuerdo, este resultado es similar a la pregunta anterior donde la mayoría percibe que no hay procedimientos estandarizados para el desarrollo de sus actividades.

Con respecto a la pregunta 3 se señala que el 68.57% se encuentra de acuerdo y solo 5.71% son indiferentes, lo cual señala que la empresa mayormente toma en cuenta las aportaciones del personal; con respecto a la pregunta 4 indica que el 68.57% esta de acuerdo y solo 14.2% es indiferente, esto señala que igualmente para la mayoría de encuestados sus jefes les permite tomar decisiones; con respecto a la pregunta 5 el 57.14 % se encuentra de acuerdo y solo 2.85% es indiferente, indicando que más de la mitad piensa que su jefe es apto para el puesto; sin embargo aunque es alto; esta situación debería ser total.

Con respecto la pregunta 6 señala que 65.71% se encuentra en desacuerdo mientras el 2.8% es indiferente, ello nos señala en este caso que la mayoría piensa que no gana lo suficiente; con respecto a la pregunta 7 el 42.86% está totalmente de acuerdo y solo 14.2%

está en desacuerdo, en este resultado si bien un mayor número de personas piensan que si hay un trato equitativo entre los colaboradores, esta situación debe mejorar también; con respecto a la pregunta 8 el 42.86% se encuentran de acuerdo y solo 8.57% son indiferentes, lo cual indica que casi la mitad piensa que cuenta con un ambiente y herramientas adecuadas para hacer su trabajo; pero de igual modo este indicador debería ser mayor.

Con respecto a la pregunta 9 el 85.71% está de acuerdo y solo 14.29% está totalmente de acuerdo, ello nos indica que la gran mayoría sostiene que se encuentra en el lugar indicado, donde aplica sus habilidades; lo cual también podría mejorar ; con respecto a la pregunta 10 se obtuvo el 77.14% se encuentran de acuerdo y solo 2.85% están en desacuerdo, lo que nos señala que la mayoría piensa que igualmente su trabajo se relaciona con sus capacidades; con respecto a la pregunta 11 manifiesta que es 37.14% están de acuerdo y el 28.57% se encuentran totalmente de acuerdo, en este hay un mayor número de trabajadores que en conjunto considera que aporta a la empresa con su labor diaria y contribuye a los objetivos.

Con respecto a la pregunta 12 indica que 31.43% se encuentra de acuerdo y el 17.14% está totalmente de acuerdo, igualmente en general el índice de satisfacción es alto en la mayoría de trabajadores que percibe que la empresa valora sus aportes ;con respecto a la pregunta 13 se obtuvo el 65.71% se encuentra de y solo 5.71% es indiferente, ello nos señala que para la mayoría, la empresa les da libertad para hacer su trabajo; sin embargo esta cifra puede mejorar.

Con respecto a la pregunta 14 el 71.43% se encuentra de acuerdo y el 14.29% está totalmente de acuerdo, lo cual indica que para la mayoría, el método de trabajo que cada uno realiza en el desempeño de sus funciones es el adecuado; con respecto a la pregunta 15 el 28.57% de encuestados manifestó que se encuentran de acuerdo y el 5.7% están totalmente en desacuerdo, ello refleja un punto que la empresa debe tener muy en cuenta respecto a la práctica de técnicas de reconocimiento al personal, ya que el 28.57% es un indicador bastante bajo. Por otro lado al analizar la variable Motivación como un todo de acuerdo a los resultados de las encuestas, se pudo determinar que el nivel es elevado en general producto de la existencia de factores higiénicos y factores motivacionales que afectan el desempeño

de los trabajadores, cumpliendo de ésta manera con los objetivo de la investigación; por lo tanto se cumple la hipótesis H1 y se rechaza la Hipótesis Ho.

Contrastación con investigadores:

Como se mencionó anteriormente, a continuación se desarrollan coincidencias de resultados obtenidos en la presente investigación contra otros investigadores como es el caso de Sum (2015) quién durante su investigación concluye que el desempeño laboral de los colaboradores es alto cuando existen factores motivacionales que influye en el o producto de un buen clima laboral.

Por otro lado Alba y Trujillo (2014) en su investigación concluye igualmente que los factores de motivación establecidos por Herzberg influyen de manera regular en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa como por ejemplo los factores higiénicos, que se identificaron en la presente investigación.

De igual forma Gutiérrez (2015) en su investigación se concluye que el mayor porcentaje de los trabajadores se sienten motivados intrínsecamente por factores motivacionales y por factores de higiene, lo cual coincide con el presente trabajo demostrando que efectivamente dichos factores afectan el grado de satisfacción y por tanto el nivel de motivación en un centro laboral.

Herzberg (1959) por su parte en su investigación concluye que los factores motivacionales generan una satisfacción duradera y se enfocan en las tareas relacionadas con el cargo e influyen en el crecimiento profesional en el trabajo, lo cual coincide con el presente trabajo ya que el personal de la empresa se encuentra motivado con expectativas de desarrollo profesional, por lo tanto a mayor motivación mayor desempeño.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación al interior de la empresa en estudio, producto de las encuestas que permitieron levantar información se puede concluir que efectivamente hay un buen clima laboral existente en la empresa lo cual hace que el nivel de motivación por parte del personal sea óptimo, por lo tanto existe una buena percepción por parte de los trabajadores de la empresa debido a que cuentan con una motivación alta.

Los resultados relacionados al segundo objetivo también identificaron que existen factores higiénicos que afectan el nivel de desempeño del personal de la empresa, por lo cual se concluye que factores como condiciones de trabajo, salario o remuneración, afectan la motivación y por tanto el desempeño laboral.

Respecto al tercer objetivo y los resultados de la presente investigación, se puede concluir que existen otros factores como el progreso, el crecimiento o el reconocimiento que afectan el nivel de motivación sobre el trabajo.

VI. REFERENCIAS

- Alba, I. E. y Trujillo, J. L. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Huaraz. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%2c%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aldana, C. (2014). *La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo*. (Trabajo de Especialización). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11445/LA%20MOTIVACION%20COMO%20PRINCIPIO%20ESENCIAL%20EN%20EL%20DESEMPE%20DIO%20EMPRESARIAL%20EFECTIVO.pdf;jsessionid=DAE29271AEA986A3B5832EE70C302985?sequence=1>
- Chiavenato I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.
- Gutiérrez, A. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf
- Hernández, R., et al. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigac3a3c2b3n_sampieri_6ta_edicion1.pdf
- Herzberg, F. (1959). *La Motivación para el trabajo*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/138130106/La-Motivacion-para-el-Trabajo-Frederick-Herzberg-pdf>
- Larico, R. I. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Román*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno. Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/453/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Recuperado de https://www.academia.edu/11400390/Investigacion_de_Mercados_5ta_Edicion_-_Naresh_K._Malhotra
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. (Tesis de Titulación). Universidad de Guayaquil. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Porret, M. (2010). *Gestión de personas. Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Barcelona, España: ESIC.

Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Ppesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson.

Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Serrano, K. A. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad Distrital de Carabayllo*. (Tesis de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sum, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala . Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Tuñoque, Y. y Vásquez, L. (2017). *Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la región. Lambayeque*. (Tesis de Titulación). Universidad de lambayeque. Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/89/1/Tesis%20TU%c3%91OQUE%20%20FLORES%20%20YVI.pdf>

Vásquez, M. L. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.usat.edu.pe/handle/usat/723>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DE ESTUDIANTE: Rocio del Pilar Villalobos Santa Cruz

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de Motivación en una Empresa de Tercerización de Servicios - Chiclayo 2018

FACULTAD/ESCUELA: Administración de Empresas

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS
¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores en una empresa de tercerización de servicios?	<p>General: Determinar el nivel de motivación de los colaboradores de una empresa de tercerización de servicios.</p> <p>Específicos: Identificar si existen factores higiénicos que afectan el grado de motivación de los colaboradores de la empresa.</p> <p>Identificar si existen otros factores que afectan el grado de motivación de los colaboradores de la empresa.</p>	<p>H1: La motivación afecta a los trabajadores es importante en una empresa de tercerización de servicios.</p> <p>Ho: La motivación No afecta a los trabajadores No es importante en una empresa de tercerización de servicios.</p>	Motivación	Descriptiva	35 colaboradores	Encuesta
				DISEÑO		INSTRUMENTOS
				No Experimental		Cuestionario 15 preguntas

Fuente: Resultado de la investigación en la empresa en estudio

Anexo 02: CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión respecto a la motivación en la empresa por lo que agradeceré que responda las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias:

I. DATOS DEL ENCUESTADO:

Marque con un Aspa (X), según corresponda

a) Edad

Entre 18 y 25 años	
Entre 26 y 33 años	
Entre 34 y 40 años	
De 41 años a mas	

b) Genero

Masculino	
Femenino	

c) Nivel De Instrucción Alcanzado

Estudios universitarios concluidos	
Estudios universitarios no concluidos	
Estudios técnicos concluidos	
Titulado universitario	
Otros	

Especificar _____

d) Tiempo de trabajo en la empresa

De 6 a 11 meses	
Un año	
Dos años	
Tres años	
Cuatro años	
Más de 5 años	

II. Instrucciones: marque con un aspa "x", según corresponda de Acuerdo a la escala de calificación.

1=TOTALMENTE DE ACUERDO, 2= DE ACUERDO, 3 = INDEFERENTE, 4= DESACUERDO, 5= TOTALMENTE DESACUERDO

EVALUACION DE FACTORES					
1. Indicadores de factores higiénicos (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
1. ¿Considera usted que es adecuada la higiene, orden y salubridad del lugar de trabajo?	1	2	3	4	5
2. ¿Cree usted que se establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados cumpliéndose así oportunamente con el MOF, ROF, RIT, etc.?	1	2	3	4	5
3. ¿Cree usted que puede hablar y ser escuchado, toman en cuenta sus aportaciones?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera usted que esta facultado para tomar decisiones e intercambia información, conocimientos, puntos de vista con su jefe?	1	2	3	4	5
5. ¿Cree usted que su jefe está capacitado para dirigir el área correspondiente, cuenta con la experiencia para realizar su trabajo, y establece metas, prepara presupuestos y desarrolla gráficas de control?.	1	2	3	4	5
6. ¿Considera usted que la remuneración económica percibida está acorde con los servicios prestados en la empresa?.	1	2	3	4	5
7. ¿Considera usted que existe un trato de gran igualdad, compañerismo y respeto entre colaboradores	1	2	3	4	5
8. ¿Cree usted que se brindan los recursos necesarios para realizar su trabajo, asegurándose que el ambiente de la organización es el adecuado, incluyendo el tema de seguridad en las capacitaciones?.	1	2	3	4	5

1=TOTALMENTE DE ACUERDO, 2= DE ACUERDO, 3 = INDEFERENTE, 4= DESACUERDO, 5= TOTALMENTE DESACUERDO

II. Indicadores de factores motivacionales.(Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
9. ¿Cree usted que emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos para realizar eficiente y eficazmente su trabajo?	1	2	3	4	5
10. ¿Cree usted que las tareas encomendadas o asignadas estan de acorte a las capacidades y personalidad que posee el trabajador?	1	2	3	4	5
11. ¿ Considera usted que el trabajo realizado por el colaborador aporta a alcanzar los objetivos trazados por la empresa, que están debidamente en constante evaluación?	1	2	3	4	5
12. ¿Considera que la empresa valora tus aportes; por ello, tiene la posibilidad de ir creciendo profesionalmente dentro de ella y así ocupar puestos mayores al que posee actualmente?	1	2	3	4	5
13. ¿Cree usted que goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo que realiza a su manera y siente que eso lo ayuda a autorealizarse como profesional y persona?	1	2	3	4	5
14. ¿Considera usted que los aspectos relativos a la elección del método de trabajo enriquecen el contexto de la tarea y facilita la identificación del trabajador con aquello que realiza dentro de la organización y de lo que se le hace responsable?	1	2	3	4	5
15. ¿Cree usted que existe un programa para el reconocimiento y estímulo del personal dentro de la organización, el cuál le haga sentirse importante para la empresa y se identifique con ella?	1	2	3	4	5

Anexo 1
Declaración jurada autoría



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Villalobos Santa Cruz Rocio Del Pilar

Apellidos y nombres

46605414 2161803445 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela Académico Profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor del proyecto y/o informe de investigación titulado
Nivel De Motivación En Una Empresa De Tercerización De Servicios - Chiclayo 2018

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Villalobos Santa Cruz Rocio Del Pilar

DNI N°46605414



Anexo 2
Autorización licencia de uso



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 de abril del 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

VILLALOBOS SANTA CRUZ ROCIO DEL PILAR, con DNI: 46605414.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

NIVEL DE MOTIVACIÓN EN UNA EMPRESA DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS - CHICLAYO 2018., presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, del programa PAST de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

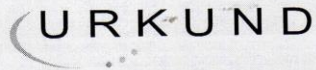
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VILLALOBOS SANTA CRUZ ROCIO DEL PILAR	46605414	

Anexo 3

Reporte urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Villalobos Santa Cruz, Rocío del Pilar TI - PCA.docx (D51270477)
Submitted: 4/29/2019 9:42:00 PM
Submitted By: mmerino@crece.uss.edu.pe
Significance: 19 %

Sources included in the report:

TESIS SATISFACCIÓN LABORAL 22-06-2018.docx (D40394062)
DIAZ MARRUFO Y MENDOZA GUARDERAS.docx (D37249891)
DIAZ MARRUFO Y MENDOZA GUARDERAS.docx (D37249773)
FERNANDEZ ESTELA INES.docx (D45228581)
DIAZ MARRUFO & MENDOZA GUARDERAS.docx (D38732235)
Bernal_Yncio_Informe Final.doc (D45986939)
tesis última (5).docx (D42254553)
<http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/976/FACTORES%20DE%20MOTIVACION%20SEGUN%20HERZBERG%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20DISTRIBUIDORA%20NAVARRO%20EIRL%20DE%20HUARAZ%252c%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11445/LA%20MOTIVACION%20COMO%20PRINCIPIO%20ESENCIAL%20EN%20EL%20DESEMPE%20D1O%20EMPRESARIAL%20EFECTIVO.pdf;jsessionid=DAE29271AEA986A3B5832EE70C302985?sequence=1>
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/103/1/TL_Gutierrez_Bazan_AnaLuciaDeLourdes.pdf
https://www.academia.edu/11400390/Investigacion_de_Mercados_5ta_Edicion_-_Naresh_K._Malhotra
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
a4733a68-1c38-4754-a6bd-b2dfe910c41a
06f9c1cd-8106-4903-9157-54a4e440ba95
170153ee-76a5-4c06-bb97-83018b79fbd2

Instances where selected sources appear:

81