

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Motivación Laboral

Por:
Noemí Carolina Huichi Quequejana

Asesor:
Mg. Kelly Dafve Núñez Rojas

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Mg, Kelly Dafve Núñez Rojas de la Facultad de Ciencias Empresariales,
Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana
Unión.**

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "MOTIVACIÓN LABORAL" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Noemí Carolina Huichi Quequejana para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, a los 03 días de diciembre del año 2019.



Mg. Kelly Dafve Núñez Rojas

Motivación Laboral

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Mg. David Junior Elias Aguitar Panduro
Presidente



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios
Secretario



Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoce
Vocal

Lima, 03 de diciembre de 2019

Motivación laboral

Labor motivation

Huichi Quequejana Carolina ^a

^aEP. Administración y negocios internacionales, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo describir los aspectos más relevantes en referencia a la motivación laboral, tipos y definiciones conceptuales que han sido presentadas por diversos investigadores. La motivación laboral es un tema de gran interés y controversia que han generado numerosos estudios, lo cual resalta el concepto de motivación como influencia en el desempeño del trabajador. Por un lado, se tiene la motivación intrínseca y extrínseca. Estos tipos de motivación desempeñan un papel fundamental e importante en la persona. Algunos expertos han señalado que las recompensas externas tradicionales entierran cualquier motivación intrínseca que una persona pueda tener. Se menciona distintas teorías, entre las cuales se tiene a Maslow a partir de cinco necesidades básicas: fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, por las que, dichas necesidades debieran estar satisfechas, de lo contrario automáticamente repercutirán en el comportamiento una persona. Cabe resaltar a Herzberg y su teoría de la motivación, lo cual depende de dos factores: motivacionales e higiénicos, por lo que para motivar realmente al personal se debe estar en presencia de los factores motivacionales. Y por último se enfatiza la teoría de McClelland, quien deduce que, el ser humano necesita de tres necesidades: logro, afiliación y poder; puesto que todos cuentan con este tipo de necesidad en diferentes cantidades, dependiendo de la forma de vida y carácter de la persona.

Palabras clave: Motivación; Motivación Laboral, Factores.

Abstrac

The present work has as aim describe the most relevant aspects in reference to the labor motivation, types and conceptual definitions that have been presented by diverse investigators. The labor motivation is a topic of great interest and controversy that numerous studies have generated, which highlights the concept of motivation as influence in the performance of the worker. On the one hand there is had the intrinsic and extrinsic motivation. These types of motivation play a role fundamentally and important in the person. Some experts have indicated that the external traditional rewards bury any intrinsic motivation that a person could have. Different theories are mentioned, between which Maslow is had from five basic needs: physiological, safety, social, estimates and autorrealización, for that, the above mentioned needs must be satisfied, of contrario automatically will reverberate in the behavior a person. There is necessary to stand out to Herzberg and his theory of the motivation, which depends on two factors: motivacionales and hygienic, for what to motivate really to the personnel it is necessary to to be in presence of the factors motivacionales. And finally there is emphasized McClelland's theory, who deduces that, the human being needs from three needs: achievement, affiliation and power; since they all possess this type of need in different quantities, depending on the form of life and character of the person.

Words clave: Motivación; Labor Motivation, Factors.

1. Introducción

La motivación, es un elemento importante en la administración del personal, por lo que se requiere conocer y determinar cuáles son las necesidades dentro de un centro laboral, y que posibles factores motivacionales intervienen, entre tales resaltan necesariamente, el reconocimiento, salarios, integración y liderazgo. A lo largo de los años en países como el

nuestro, la motivación laboral es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones de hoy. El valor de investigar sobre este tema, se debe a que en dichas empresas se reflejan las necesidades que tienen las personas de sentirse seguros dentro de ellas, de saber que su trabajo está siendo reconocido y que los logros no solo se quedan en la alta gerencia. Esto ha ocasionado que existan diversos instrumentos para la medición de la motivación laboral.

Precisamente el propósito de este artículo de revisión es describir los aspectos más relevantes de las dimensiones y definiciones conceptuales que han sido presentadas por diversos investigadores según sus teorías con respecto a la motivación laboral.

2. Motivación

Según Chiavenato (2001), es un aliento que lleva a actuar a una persona, es decir, da inicio a una actitud y un comportamiento de manera específica. Este aliento puede ser provocado por un estímulo interno que proviene del ambiente o también generado internamente en la mente del ser humano.

Por otro lado, Newstrom (2007), añade que son un conjunto de fuerzas internas y externas, que hacen que un colaborador elija una acción y se conduzca de distintas maneras. Por consiguiente, estas fuerzas son las que conducen al éxito de una meta, tanto personal como organizacional.

De igual forma, para Daft (2005), citado por Bernal & Sierra (2008), infiere que son “procesos psicológicos que usan la estimulación, dirección y persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos organizacionales”.

Asimismo, Morlegan y Ayala (2011), opinan que, “es un impulso que se provoca en la mentalidad de la persona”. Es por ello, que la moviliza hacia el desarrollo de ciertas conductas, normalmente destinadas a satisfacer una necesidad. Por ende, la motivación, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar una meta u objetivo deseado.

Por su parte, Sánchez (2014) en su libro cita a Austin y Vancouver (1996), haciendo referencia al ámbito de necesitar y del querer. Asimismo, menciona a las necesidades, deseos y metas de la persona y en especial a todo lo que tiene que ver con objetivos. Por tanto, Koontz y Weihrich (1990), hacen énfasis diciendo que los gerentes deben tomar medidas de como motivar a sus trabajadores; eso es de mucha importancia ya que necesitan valorar estos conocimientos son cuando tratan de crear una atmósfera positivas para sus empleados.

Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske (2013), explican que “es un concepto que se usa para dar sentido a las conductas que observamos”. Es decir, en lugar de medirla directamente señalamos que condiciones existen y usamos esta información como base para entenderlo. Por esta razón, es de suma importancia la motivación, para lograr alcanzar el desempeño laboral y personal.

2.1 Tipos de Motivación con respecto al trabajo

2.1.1. Motivación Intrínsecas

Newstrom (2007), acota que “son gratificaciones internas que se le brinda a una persona en su centro laboral”, de manera que hay un lazo directo entre el trabajo y las recompensas. Se entiende que los trabajadores se vuelven piezas intercambiables que se mueven según los designios de la alta dirección, según García (2013).

Davis, Newstrom (2003) y Fischman (2002), comparten opiniones similares, al añadir que son un conjunto de emociones, de satisfacción que tienen los trabajadores dentro de su centro laboral, de modo que, el ciclo motivacional encuentre continuamente efectividad en la satisfacción de la necesidad con la calidad del trabajo del mismo. Este tipo de motivación es de gran importancia pues, les ayuda a crecer, expresarse y desarrollar su creatividad.

2.1.2 Motivación Extrínsecas

Williams (2013), afirma que este tipo de motivación es tangible y visible para los demás y se les dan a los empleados eventuales por la realización de tareas o comportamientos específicos.

2.2 Factores Motivacionales

2.2.1 Reconocimiento

Según Frías (2001), es una de las fuentes de satisfacción personal más importantes con las que cuentan las personas para sentirse a gusto con su trabajo. Se produce cuando hay un esfuerzo y esto impulsa a alcanzar el éxito en una empresa, Honnethk (2000). Asimismo, Aguado (2013) aporta, que se trata de una forma de recompensa. Por lo que se puede pensar en la existencia de recompensas básicas, que la organización puede utilizar para motivar a las personas y por ende esto generará un buen desempeño laboral.

Para Larico (2014), reconocer el trabajo bien hecho sirve de muy poco sino se comunica y se hace saber tanto a responsables y jefes de cada área, acerca de dicha excelente tarea realizada como también al resto de la organización. Es necesario usar este tipo de estrategia para aumentar los intereses de los trabajadores dentro de la organización.

2.2.2 Salarios

Marx afirma que “el dueño del capital no le paga al trabajador por su trabajo sino por su potencial para trabajar”; esto quiere decir, que mientras más eficaz y eficiente es una persona en su puesto de trabajo, mayor sueldo podrá obtener. Águeda (1984), define que salario o sueldo es la compensación económica que recibe el trabajador por los servicios o tareas realizadas efectivamente a la persona individual o jurídica que lo contrató.

2.2.3 Integración

Münch (2006), infiere que es seleccionar al personal competente para los puestos de la organización y hacerlos sentir parte de la organización, sobre todo comprometidos. Además, se considera reunir todos los elementos materiales, económicos, técnicos y humanos necesarios para alcanzar los objetivos.

Por otro lado, según Gento (2011) comparte una opinión similar a Munch, por lo que menciona que es una de las funciones más importantes dentro de la administración del personal, pues de esta dependerá un buen ambiente laboral dentro de la empresa. Cabe resaltar, que la integración de una persona implica diferentes elementos, con propósitos de hacernos llegar los recursos adecuados, eligiendo correctamente para que éstos trabajen sinérgicamente y alcanzar el propósito definido, Luna (2008)

2.2.4 Liderazgo

Para Chiavenato (2001), es la habilidad de influir en las personas para que realicen lo que deben hacer. Cabe recalcar que un líder es el que hace que las personas estén orientadas hacia sus objetivos y sientan admiración por él. También se identifica como un proceso de dirigir el funcionamiento de los miembros de un grupo de trabajo y de influir en ellos, Eggers (2012).

Cabe señalar que un concepto erróneo es creer que la persona que tiene carisma es la que logra el liderazgo. El liderazgo es aquello que hace que el grupo logre determinar qué es lo que desea, los elementos y colaboración que requieren y los componentes de acción.

2.3 Teorías de la Motivación

2.3.1 Teoría de Maslow

En el libro de Morlegan & Ayala (2011), citan a Maslow, psicólogo y psiquiatra, impulsor de la psicología humanista, quién planteó que las personas generan su conducta para satisfacer necesidades, conscientes o inconscientes, por lo cual, el estudio de ellas es fundamental para comprender conductas, tanto de manera individual o en organizaciones.

2.3.1.1 Fisiológicas

El libro Interconsulting Bureau (2015) agrega, que esta necesidad tiene que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: alimento, vivienda, vestimenta, etc. Estas son necesidades que una persona necesita tener día a día, Maslow recalca que estas necesidades materiales son fundamentales para mantener la homeostasis del cuerpo físico. Por lo tanto, este tipo de necesidad es la base de todas y por ende la aquella que menos desapercibida puede pasar.

2.3.1.2 Seguridad

Aguado (2013), en esta etapa surge la búsqueda de seguridad y protección, la cual normalmente pasa a ser prioridad para una persona, solo cuando sus necesidades fisiológicas están razonablemente satisfechas, o cuando existe al menos una

Asimismo, los trabajos sin las medidas de seguridad apropiadas pueden traer serios problemas para la salud. Es así que, en este sentido muchas veces la seguridad no se trata tan en serio como se debería, como lo indica Sikulta (1988). No obstante, Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2013) recomiendan, que las organizaciones debieran estar sujetos a medidas de seguridad, contra el peligro, el miedo, la privación, etc.

2.3.1.3 Sociales

Están relacionadas con el desarrollo efectivo de un individuo y son básicamente las necesidades de relacionamiento, aceptación, asociación y participación en grupos, las cuales normalmente sólo ocupan prioritariamente la mente de una persona cuando esta tiene adecuadamente satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad, Bernal y Sierra (2008). Cabe recalcar que, ser una persona social que interactúa con otras, tiene derecho como obligaciones con la sociedad, Davis y Newstrom (2003).

2.3.1.4 Estima

Concreta que son las necesidades de que nuestros logros personales o profesionales sean adecuadamente reconocidos por lo demás. Este modelo de necesidades normalmente solo aflora en un individuo socialmente integrado y aceptado. Bernal Torres & Sierra Arango (2008).

2.3.1.5 Autorrealización

Para Maslow la autorrealización, es la superación personal que tiene una persona, lo cual se convierte en el ideal la persona. En éste nivel el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo. Necesita sentirse bien.

2.3.2 Teorías de Herzberg

Schermerhorn, Hunt, & Osbom (2005), opinan que Herzberg adoptó un enfoque diferente para el estudio de la motivación. Simplemente pidió a los trabajadores que se le informe las veces en las que se sentían muy bien en sus trabajos y las ocasiones en las que sucedía lo contrario. Herzberg y sus trabajadores, señalaron que las personas identificaron cosas en cierto modo diferentes cuando se sintieron bien o mal con sus puestos de trabajo. Es por tal motivo, que a partir de ese estudio analizaron la teoría de los factores.

Según esta teoría, las personas van a su centro laboral y esperan encontrar un ambiente y un salario (pago) adecuado, Bernal & Sierra (2008). Cabe recalcar que no es suficiente para que las personas se dispongan a lograr un buen desempeño laboral, si no, para ello se espera que les den participación en las decisiones de la compañía y también se les dé autonomía para realizar su trabajo.

2.3.2.1 Factores Motivacionales

Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Hernández & Rodríguez (2006). Son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, uno de ellos son los ascensos, la libertad de decidir cómo realizar un trabajo y los reconocimientos.

Por otra parte, estos factores motivacionales tienen que ver con el puesto de trabajo, y tienen deberes en sí, incluye: la responsabilidad, la libertad de decidir cómo hacer su trabajo, los ascensos (progreso o avance), la utilización plena de las habilidades personales, el logro, el reconocimiento, Davis & Newstrom (1993).

2.3.2.2 Factores Higiénicos

Este factor, tiene la capacidad para influir en el comportamiento de los empleados, a menudo, cuando los factores son buenos entonces lo que hacen es evitar la insatisfacción, según Herzberg (1959). De tal manera, que se enfocan principalmente en el entorno en que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes los beneficios, las relaciones con los compañeros de trabajo, el ambiente físico, las relaciones con el jefe, la seguridad laboral, etc.

De tal manera que la Teoría de Motivación e Higiene de Herzberg, afirma que la satisfacción en el cargo, es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que

la persona desempeña, por otro lado, también afirma que la insatisfacción en el cargo es función del contexto.

2.3.3 Teorías de McClelland

Esta teoría el McClelland aseguró que mientras haya una intensa necesidad, este individuo está motivado para satisfacerla, por ende, es necesario usar conocimientos, habilidades, capacidades para que se puedan cumplir.

2.3.3.1 Por el logro

Para López (2007), el logro es querer sobresalir. Al querer cumplir esta necesidad, la persona desarrolla un deseo de excelencia, de trabajo bien realizado y de nuevas responsabilidades. En este caso, la persona se fija metas muy elevadas para demostrarse a sí mismo y a los demás que puede hacer todo lo que se proponga.

Gogna (2012), propone que el logro es la superación en su sentido más amplio, es la consecución exitosa de todos los objetivos y metas propuestos, es el deseo por desarrollarse y crecer al máximo exponente. Por ello, las personas con alta motivación al logro evitan tareas fáciles, saben establecer metas, desean mejorar siempre, desean desarrollarse en todos los ámbitos lo máximo que puedan, buscan asumir la responsabilidad para solucionar problemas, luchan por el logro personal, etc.

2.3.3.2 Por la afiliación

Estas se manifiestan como el deseo de las personas por crear y conservar amistades y evitar conflictos; por ello, prefieren situaciones de la colaboración individuales o de tipo competitivo. Por otro lado, según Eggers (2012), afiliación quiere decir, pertenecer dentro de un seguro o de un contrato específico en una empresa, cuando se habla de estar afiliado en un seguro en tu

empresa, se sentirán más motivados a seguir trabajando, sin temor. Si aún todos los miembros de tu núcleo familiar no se encuentran afiliados y dependen económicamente de ti entonces sentirás mucha más responsabilidad como persona.

2.3.3.3 Por el poder

Finalmente, las necesidades de poder se expresan mediante el deseo de ejercer influencia sobre otras personas, por consiguiente, quienes manifiestan este tipo de necesidad sienten satisfacción cuando desempeñan actividades en las que tienen mando o autoridad y un puesto.

3. Conclusiones

La motivación laboral ha sido y es un tema que despierta gran interés y controversia que han generado numerosos estudios, los cuales resalta el concepto de motivación como influencia en el desempeño del trabajador.

La motivación intrínseca y extrínseca desempeña un papel importante en la configuración del aprendizaje. Algunos expertos señalan que las recompensas externas tradicionales entierran cualquier motivación intrínseca que una persona pueda tener.

La motivación, es conceptualizada en base a diversas teorías, según Maslow, solamente las necesidades que el ser humano no satisface influyen en el comportamiento, pues las necesidades satisfechas no alteran el comportamiento. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el tiempo.

Herzberg, en su teoría, declara que la motivación depende de dos factores: motivacionales e higiénicos, lo cual quedó bien marcada la diferencia de ambos, ya que los primeros deben estar presentes (estado neutral), pero para motivar realmente al personal se debe estar en presencia de los factores motivacionales.

Respecto la teoría de McClelland, se deduce que el ser humano necesita de estas tres necesidades (logro, afiliación poder); pues todos cuentan con este tipo de necesidad en

diferentes cantidades, dependiendo de la forma de vida y carácter de la persona. Considerando que son importantes en la vida de una persona y que cada quién utiliza este tipo de necesidad para sentirse motivado de diferentes formas.

4. Recomendaciones

- Sería valioso y de mucha importancia, establecer un método de motivación que satisfagan las expectativas de los miembros de la empresa, por lo cual, tener estrategias motivacionales es elemental para que los trabajadores se involucren y se comprometan.
- Se debe tener en cuenta que, aunque no se tengan recursos monetarios o materiales suficientes para estar dando recompensas por su desempeño en el trabajo, se deben crear hábitos dentro de la organización en los que día a día se valore el esmero que el trabajador da.

5. Agradecimientos

- Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos en el desarrollo de este trabajo.
- Agradecer a mis profesores por toda la ayuda, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.
- Por último, quiero agradecer a la base de todo, a mi familia, en especial a mis padres, que quienes con sus consejos fueron el motor y constante motivación, gracias por su paciencia, comprensión, y sobre todo por su amor.

Referencias

Aguado, D. (2013). Motivación y Reconocimiento - Investigador en Gestión del Talento. Responsable de

CAMTO. IIC. *Talento Humano*, 2.

Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo*

XXI. Naucalpan - Juárez (México): Pearson .

Chiaventato, I. (2001). *Administración y proceso administrativo - Tercera Edición* . Bogotá: McGraw-Hill.

- Coulter, M., & Robbins, S. (2010). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. New York: McGraw-Hill Interamericana.
- Eggers, M. (2012). *Teoría de las organizaciones*. Buenos Aires: Maipue.
- Esquivel, D. A. (2002). *Motivación Laboral*. Saltillo, Coahuila: Universidad Autónoma de nuevo Leon.
- Fischman, D. (2002). *MOTIVACIÓN 360°*. Buenos Aires: PDCE.
- Frías Fernández, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Santiago: LOM.
- Gento Palacios, S. (2011). *Integración y rehabilitación laboral en la diversidad*. Madrid: Prindet.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J., & Konopaske, R. (2013). *Organizaciones*. México DF: McCraw Hill.
- Hernández, S., & Rodríguez. (2006). *Administración - Teoría general de la administración: origen, evolución y vanguardia*. México DF: McGraw HILL.
- Herzberg, F. (1959). *Psicología Organizacional - Motivation at Work*. New York.
- Honneth, A. (2000). *Reconocimiento y libreación*. Córdoba: Lit Verlag.
- Keith, D., & NEWSTROM, J. (1993). *Comportamiento Humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1990). *ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw-Hill.
- Larico, G. (2014). Recursos Humanos. *The water & coffee company*, 4.
- Lourdes, M. G. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Luna González, A. (2008). *Proceso Administrativo*. México DF: Grupo Editorial Patria.
- Morlegan, L. P., & Ayala, J. (2011). *El comportamiento de las personas en las organizaciones*. Buenos Aires: Pearson.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw-Hill.
- Sánchez, R. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. Madrid: ESIC.
- Schermerhorn, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Limusa Wiley.
- Sikula, A. (1988). *Administración de recursos humanos en empresas*. México DF: Limusa.