



Universidad Norbert Wiener

Escuela de Posgrado

TESIS

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, 2017**

**Para optar el grado académico de
Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad**

Presentado por:

JUDITH CARMEN SECADA FISCHER

Lima – Perú

2018

Tesis

**ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA DE VENTAS DE LA UNIVERSIDAD NORBERT WIENER, 2017**

Línea de investigación

Gestión institucional

Asesor

Mg. Guillermo Raffo Ibarra

DEDICATORIA

Este reto cumplido se lo dedico a Dios quien nunca me dejó caer, a mis hijos quienes son y serán por siempre mi razón, mi motor y motivo, fuente de mi inspiración, quienes estuvieron a mi lado, a pesar que no les he dedicado el tiempo que realmente necesitan. Ustedes son sin duda la base de que yo siga adelante y quiera surgir, ustedes mis amores quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía para terminar y me motivaban siempre con sus palabras y comentarios.

Si no los hubiera tenido mi vida hubiera sido desastrosa, ustedes son el motivo de que me levante todos los días, esforzándome por el presente y el futuro. Como en todo lo bueno que me pasa en este también han estado conmigo. Los amo

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a mi querida Universidad, porque en sus aulas recibí las más valiosas enseñanzas que nunca olvidaré.

En segundo lugar agradecer a mi asesora quien me enseñó a ser perseverante en la elaboración de mi tesis, quien con su apoyo, confianza y dedicación hizo posible que siga adelante con mi trabajo, su capacidad para guiar mis ideas han sido un aporte incalculable en el desarrollo de mi tesis

ÍNDICE

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación.....	5
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Formulación de las hipótesis	31
2.3.1 Hipótesis general.....	31
2.3.2 Hipótesis específicas.....	31
2.4. Operacionalización de variables e indicadores	32
2.5. Definición de términos básicos.....	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	35
3.2. Diseño de la investigación.....	35
3.3. Población y muestra	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4.1 Descripción de instrumentos	37
3.4.2 Validación de instrumentos	37
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	39
4.1. Resultado del Análisis de las variables	39
4.2. Prueba de hipótesis.....	51
4.3. Discusión de resultados	54
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	56
5.1 Conclusiones.....	56
5.2 Recomendaciones.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS.....	67
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2: Instrumento 1	69
Anexo 3: Instrumento 2	71
Anexo 4: Validez del instrumento	73

RESUMEN

Para Chiavenato (2000), la teoría de las relaciones humanas se enfoca en el modelo humanista, que logra una mejor comunicación entre las personas, con sus jefaturas y la participación en las decisiones en base a las tareas asignadas, como vehículo, a fin de lograr la satisfacción individual de las necesidades además de incrementar el nivel de moral en los trabajadores. (p. 302).

Uno de los elementos que fundamenta el éxito de una organización es la motivación, por mucho tiempo se ha considerado que el principal motivador es el dinero, los estudios realizados al respecto indican lo contrario, siendo el ambiente de trabajo el que releva la estabilidad de los empleados.

El objetivo de la investigación fue establecer el nivel de relación entre las estrategias de motivación con el desempeño laboral en el área de ventas de la Universidad Norbert Wiener, 2017.

La población estuvo conformada por los empleados de la institución educativa y la muestra por 30 empleados. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario. Como conclusión general se demostró que existe una relación directa entre las estrategias de motivación con el desempeño laboral en el área de ventas de la Universidad Norbert Wiener.

Palabras clave: estrategias, motivación, desempeño laboral, área de ventas

ABSTRACT

For Chiavenato (2000), the theory of human relations focuses on the humanist model, which achieves better communication between people, with their heads and participation in decisions based on the assigned tasks, as a vehicle, in order to achieve individual satisfaction of the needs as well as to increase the level of morality in Workers. (p.302)

One of the elements that underlies the success of an organization is the motivation, for a long time it has been considered that the main motivator is money, the studies carried out in this regard indicate the opposite, the work environment being the one that relieves the stability of the employees.

The objective of the research was to establish the level of relationship between the motivation strategies with the work performance in the sales area of the Norbert Wiener University, 2017.

The population was formed by the employees of the educational institution and the sample by 30 employees. The technique used was the technique and as an instrument, the questionnaire. As a general conclusion, it was shown that there is a direct relationship between the motivation strategies with the work performance in the sales area of the Norbert Wiener University.

Keywords: strategies, motivation, work performance, sales area