

|   |  |                             |         |                  |            |
|---|--|-----------------------------|---------|------------------|------------|
|  | GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS |                             | CÓDIGO  | FO-GS-15         |            |
|   |  |                             | VERSIÓN | 02               |            |
|   | ESQUEMA HOJA DE RESUMEN                          |                             |         | FECHA            | 03/04/2017 |
|   |  |                             |         | PÁGINA           | 1 de 1     |
| ELABORÓ   |  | REVISÓ                      |         | APROBÓ           |            |
| Jefe División de Biblioteca   |  | Equipo Operativo de Calidad |         | Líder de Calidad |            |

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): MONICA ADRIANA APELLIDOS: SANCHEZ JULIO

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): ANDREA MILENA APELLIDOS: SERRANO CIFUENTES

NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE COMFAORIENTE SEDE CÚCUTA

El presente proyecto se basa en un enfoque cuantitativo, con el cual se determinó el nivel de motivación de los trabajadores del área administrativa de Comfaoriente sede Cúcuta. Igualmente se analizaron los factores motivacionales que más inciden en el desempeño laboral de los trabajadores. Por último, se establecieron estrategias para mejorar los factores de motivación que inciden en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de Comfaoriente sede Cúcuta.

PALABRAS CLAVES: motivación, desempeño laboral, área administrativa, Comfaoriente, Cúcuta.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 105 PLANOS: \_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_ CD ROOM: \_\_\_\_

MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE COMFAORIENTE SEDE CÚCUTA

MONICA ADRIANA SANCHEZ JULIO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE COMFAORIENTE SEDE CÚCUTA

MONICA ADRIANA SANCHEZ JULIO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Administrador de Empresas

Director

ANDREA MILENA SERRANO CIFUENTES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PLAN DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 6 de mayo de 2021

LUGAR: ENCUENTRO VIRTUAL PLATAFORMA GOOGLE MEET

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE COMPAORIENTE SEDE CÚCUTA".

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA

ENTIDAD: U.F.P.S.

MARÍA ISABEL GAMBOA JAIMES

ENTIDAD: U.F.P.S.

ANDREA MILENA SERRANO CIFUENTES

ENTIDAD: COMPAORIENTE

DIRECTORA: ANDREA MILENA SERRANO CIFUENTES

NOMBRE ESTUDIANTE

|                              | CÓDIGO  | CALIFICACIÓN |             |           |
|------------------------------|---------|--------------|-------------|-----------|
|                              |         | NÚMERO       | LETRAS      | A - M - L |
| MÓNICA ADRIANA SÁNCHEZ JULIO | 0251717 | 4,0          | Cuatro Cero | X         |

LUIS AUGUSTO FORERO SEPÚLVEDA  
Jurado

MARÍA ISABEL GAMBOA JAIMES  
Jurado

ANDREA MILENA SERRANO CIFUENTES  
Jurado

V<sup>o</sup> B<sup>o</sup>   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

Lda P.

## Contenido

|                                   | <b>pág.</b> |
|-----------------------------------|-------------|
| Introducción                      | 14          |
| 1. Problema                       | 15          |
| 1.1 Título                        | 15          |
| 1.2 Planteamiento del Problema    | 15          |
| 1.3 Formulación del Problema      | 16          |
| 1.4 Objetivos                     | 16          |
| 1.4.1 Objetivo general            | 16          |
| 1.4.2 Objetivos específicos       | 16          |
| 1.5 Justificación                 | 17          |
| 1.6 Delimitaciones                | 18          |
| 1.6.1 Delimitación espacial       | 18          |
| 1.6.2 Delimitación conceptual     | 19          |
| 2. Marco Referencial              | 20          |
| 2.1 Antecedentes                  | 20          |
| 2.2 Marco Teórico                 | 23          |
| 2.2.1 Motivación laboral          | 23          |
| 2.2.2 Tipos de motivación laboral | 23          |
| 2.2.3 Motivación para laborar     | 24          |
| 2.2.4 Impulsos motivacionales     | 24          |
| 2.2.5 Teoría de Herzberg          | 25          |
| 2.3 Marco Conceptual              | 26          |

|  |    |
|--|----|
| 2.4 Marco Contextual   | 28 |
| 2.5 Marco Legal  | 31 |
| 3. Diseño Metodológico   | 35 |
| 3.1 Tipo de Investigación  | 35 |
| 3.2 Población y Muestra  | 36 |
| 3.2.1 Población  | 36 |
| 3.2.2 Muestra  | 36 |
| 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información  | 36 |
| 3.4 Presentación y Análisis de la Información  | 37 |
| 4. Factores Motivacionales que más Inciden en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa de Comfaorienté sede Cúcuta | 38 |
| 4.1 Información de Carácter General  | 38 |
| 4.2 Recompensas  | 41 |
| 4.3 Salario y/o Beneficios Económicos del Trabajo  | 43 |
| 4.4 Capacitaciones   | 46 |
| 4.5 Ambiente Laboral   | 50 |
| 4.6 Relaciones Interpersonales   | 52 |
| 4.7 Productividad  | 55 |
| 4.8 Productos o Servicios  | 60 |
| 4.9 Rendimiento  | 63 |
| 4.10 Actitud   | 66 |
| 5. Nivel de Motivación de los Trabajadores del Área Administrativa de Comfaorienté sede Cúcuta   | 69 |

|  |    |
|--|----|
| 6. Estrategias para Mejorar los Factores de Motivación que Inciden en el Desempeño |    |
| Laboral de los Trabajadores del Área Administrativa de Comfaorientesede Cúcuta     | 73 |
| 6.1 Propósito  | 73 |
| 6.2 Objetivo General   | 73 |
| 6.3 Objetivos Específicos  | 73 |
| 6.4 Dirigido A   | 73 |
| 6.5 Alcance  | 73 |
| 6.6 Políticas  | 74 |
| 7. Conclusiones  | 89 |
| 8. Recomendaciones   | 91 |
| Referencias Bibliográficas   | 92 |
| Anexos   | 94 |