

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
ABARROTÉS - JAÉN**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

LUZBERLI CABRERA ARTEAGA

ASESOR

VALERIA LLONTOPE HERNÁNDEZ

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2020

**RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ABARROTES - JAÉN**

PRESENTADA POR:
LUZBERLI CABRERA ARTEAGA

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Camilo Girón Córdova

PRESIDENTE

Ángel Llatas Rivas

SECRETARIO

Valeria Llontop Hernández

ASESOR

Dedicatoria

A Dios, por haberme brindado toda la paciencia y sabiduría necesaria para la realización de mi tesis para así poder desarrollar cada una de mis metas trazadas.

A mis padres: Santiago y Consuelo por darme la vida, y respaldarme siempre con su apoyo incondicional e impulsarme para seguir adelante con mis objetivos así mismo a mis hermanos Rosy y Giampier por brindarme su apoyo y cariño.

A mi Asesora: Valeria por sus conocimientos brindados y seguimiento minucioso en cada parte del desarrollo de mi tesis. También agradecer la paciencia y experiencias compartidas que fortalecieron mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradecer en primera instancia a Dios, por la vida y salud a mis padres porque gracias a ellos me encuentro cumpliendo mi primera meta trazada. A la empresa Distribuidora de abarrotos D&R Cesar S.A, por permitirme desarrollar el presente estudio de investigación y brindarme todas las facilidades del caso y toda la información necesaria y confiable. Finalmente agradezco a mi asesora Lic. Valeria Llontop Hernández, por el conocimiento compartido en cada sesión de asesoría y permitir así la culminación exitosa de la presente investigación

Resumen

En la actualidad un problema presente en las Organizaciones del Perú, es la desmotivación laboral de los colaboradores, por que necesariamente afecta su rendimiento laboral, donde una de las posibles explicaciones es la falta de motivación, incentivos, reconocimientos no constantes por parte de las Empresas hacia sus Colaboradores.

La investigación se realizó para recomendar alternativas de mejora, basado en la Motivación y el Desempeño Laboral, dado que es un tema de gran importancia para las organizaciones, si es aplicado de una forma eficaz puede ayudar a que los colaboradores puedan obtener mayores y mejores resultados, por lo tanto; el desempeño de los trabajadores se ve reflejado mayormente en las actividades que realizan en el área, en la mayoría de los casos depende también de la forma y manera en que los colaboradores de una organización estén motivados, capacitados, incentivados y remunerados.

El estudio se realizó en la distribuidora D&R Cesar S.A.C, dedicada al rubro de comercialización y distribución de abarrotes; y tuvo como objetivo general determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores, la metodología que se utilizó como base fue lo propuesto por Juan Pérez López y Soto mayor, basado en un cuestionario de Likert y una entrevista, el mismo que consta de 33 ítems y 8 dimensiones.

Fue de enfoque mixto, ya que se basó en un proceso inductivo de (explorar, describir), para poder cuantificar, a base de pruebas estadísticas para la recolección de datos, tipo aplicada y nivel relacional, porque asocia a las variables mediante un patrón, diseño no experimental- transversal.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, reconocimientos

Clasificaciones JEL: M10, M19

Abstract

Currently a problem present in the Organizations of Peru, is the lack of motivation of the employees, so it affects their job performance, where one of the possible explanations is the lack of motivation, incentives, and not constant recognition by the Companies towards their Collaborators.

The research was carried out to recommend alternatives for improvement, based on Motivation and Work Performance, since it is a topic of great importance for organizations, if it is applied in an effective way it can help employees to obtain greater and better results by Therefore, the performance of the workers is reflected mainly in the activities they carry out in the area, in most cases also depending on the way and way in which the employees of an organization are motivated, trained, incentivized and remunerated.

The study was carried out at the D&R Cesar S.A.C. Distributor, involved in the area of exports and grocery distribution; and had the general objective of determining the relationship of motivation in the work performance of the collaborators, the methodology that was determined as the basis was that proposed by Juan Pérez López and Soto mayor, based on a Likert questionnaire and an interview, which consists 33 items and 8 dimensions.

It was a mixed approach, since it was based on an inductive process of (explore, describe), in order to quantify, a statistical evidence base for data collection, type of application and relational level, because it associates the variables through a pattern, non-experimental-cross-sectional design.

Keywords: Motivation, work performance, recognition

JEL Classifications: M10, M19

ÍNDICE

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Resumen	5
Abstract	6
I. Introducción	10
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes del problema.....	14
2.2. Bases teórico científicas	15
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2. Diseño de la investigación.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Criterios de selección.....	22
3.5. Operacionalización de variables	23
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	26
3.7. Procedimiento.....	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	27
3.9. Matriz de consistencia	28
3.10. Consideraciones éticas	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.	35
VII. LISTAS DE REFERENCIAS	37
VIII. ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Operacionalización de variables	23
Tabla N° 2 Matriz de consistencia	28
Tabla N° 3. Fiabilidad. Motivación extrínseca.	39
Tabla N° 4. Fiabilidad. Motivación intrínseca.....	39
Tabla N° 5. Fiabilidad. Motivación trascendente.....	39
Tabla N° 6. Fiabilidad. Desempeño en relación con los supervisores.....	40
Tabla N° 7. Fiabilidad. Desempeño con las condiciones físicas.....	40
Tabla N°8. Fiabilidad. Desempeño con la participación en las decisiones.....	40
Tabla N° 9. Fiabilidad. Desempeño con su trabajo.	41
Tabla N° 10. Fiabilidad. Desempeño con el reconocimiento.	41
Tabla N° 11. Fiabilidad del análisis total de variables.....	41
Tabla N°12. Resumen demográfico por sexo del encuestado.	43
Tabla N° 13. Resumen demográfico por edad del encuestado.	43
Tabla N° 14. Resumen demográfico por estado civil del encuestado.....	44
Tabla N° 15. Resumen demográfico por ingresos del encuestado.....	44
Tabla N° 16. Resumen demográfico de instrucción del encuestado.	45
Tabla N° 17. Valores promedio por dimensión.....	50
Tabla N° 18. Correlación de Pearson de la variable Motivación.	53
Tabla N° 19. Correlación de Pearson de la variable. Desempeño Laboral.	54
Tabla N° 20. Análisis Factorial de motivación.....	56
Tabla N° 21. Análisis factorial del desempeño laboral	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Dimensión motivación extrínseca.....	46
Figura N° 2. Dimensión motivación intrínseca.	46
Figura N° 3. Dimensión motivación trascendente.	47
Figura N° 5. Dimensión desempeño con las condiciones físicas.	48
Figura N° 6. Dimensión desempeño con la participación en las decisiones.	48
Figura N° 7. Dimensión desempeño con su trabajo.....	49
Figura N° 8. Dimensión desempeño con el reconocimiento.....	49
Figura N° 9. Promedio por dimensiones motivación.....	50
Figura N° 10 Promedio por dimensión desempeño laboral.....	51
Figura N° 11. Ponderación por dimensión motivación.	52
Figura N° 12. Ponderación por dimensión desempeño laboral.....	52

I. Introducción

La motivación en las organizaciones es importante, dado que es un elemento primordial, para los colaboradores y las organizaciones. Además; que es un componente primordial en el rendimiento del logro de los objetivos de las empresas, y por ello, trae como resultado que los trabajadores rindan al máximo y se obtenga mejores niveles de desempeño laboral, productividad, eficiencia, responsabilidad y compromiso.

En la actualidad existen organizaciones, que sus colaboradores no tienen una buena motivación, esto se debe a que las empresas no motivan a sus colaboradores, consecuencia de ello, es que en la mayoría de los casos se les presenta obstáculos laborales y esto perjudica al trabajador y a la compañía y por ello el resultado que obtendrá el colaborador es que pueda perder su empleo y crear una mala relación intrínsecamente.

En cuanto a la Distribuidora de abarrotes D&R Cesar S.A.C, no se encuentra excepta de esta problemática, pues al año 2017 presentó un promedio de 11.80%, índice máximo (ver anexo Tabla N° 17), teniendo límite mínimo el desempeño de los trabajadores con un promedio de 3.01 establecido en la (Figura N° 10).

Por ello, la motivación se ha convertido en un tema fundamental para cualquier organización, sobre todo aquellas cuyo negocio es trabajar con el talento humano, porque de ello obtendrá un desempeño adecuado que minimizará significativamente el indicador del desempeño con los trabajadores, proporcionando una herramienta que la motivación aumente en los colaboradores y genere mayor productividad.

Por consiguiente, la presente investigación, se planteó como pregunta principal: ¿Cuál es la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?

- Conociendo la problemática de la empresa, la investigación se planteó. Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.

Berardi, (2015), Sustenta que el recurso humano es importante y es considerado en la actualidad uno de los principales elementos para una organización y para el desarrollo; por ende, las organizaciones en la actualidad deben asumir reglas y normas de gestión de acuerdo a las necesidades de sus colaboradores.

Asimismo; se puede concluir que la motivación es un componente fundamental para el éxito de una organización, ya que de ella dependerá gran medida para obtener los objetivos planteados. Los sectores aún no han visualizado la importancia de la motivación y continúan llevando una gestión que no toma en cuenta el factor humano”.

Guatemala, según Comercial, (2011), La motivación personal es un juicio consistente y hace que las personas tengan seguridad sobre ellos. Por tal motivo nos proporciona efectividad y positivismo en su ámbito cotidiano, esto quiere decir que la motivación es un elemento para sobresalir día a día. Además, una persona que se siente motivada realiza las tareas con mayor eficacia. Entre ellos está como actuar, como tratar, dirigirse a las personas y como desenvolverse.

Además; en Perú según Ferreiro, (2016), afirmó que en la actualidad estamos en un mundo muy competitivo, la cual conlleva al desarrollo de la motivación y las capacitaciones constantes a todos los profesionales dentro de su ámbito laboral; por ello la ventaja principal de una empresa estaría en su habilidad, recursos humanos, conocimientos, etc. Actualmente las organizaciones deben tener una continua motivación y orientación del personal, hacia el análisis del entorno interno y externo, además una actitud estratégica por parte de grandes y pequeñas empresas.

Además, Flórez, (2011), Sustentó que el desempeño laboral es un proceso perenne, necesario para cumplir los objetivos y metas de la empresa que tienen planteadas. Se concluye que es muy importante que las organizaciones tengan una constante revisión sobre el desempeño de colaboradores, esto con la finalidad que permita tener mayor eficiencia y tener un personal más calificado, por lo tanto; la motivación es un eje principal para el desempeño de los colaboradores, además que es la fuerza que les impulsa a realizar una acción interna en la cual se mantiene la conducta del individuo.

Por ello; nos encontramos en un constante cambio y las organizaciones tienen que adaptarse para ser competitivas dentro del mercado, dado que las personas son el principal instrumento para lograr el éxito de la organización y posicionarse en el mercado, pero no todas las organizaciones, son conscientes de este hecho, por lo que consideran que invertir en el recurso humano es un gasto.

La investigación se realizó en la empresa D&R Cesar S.A.C, ubicada en la ciudad de Jaén, dedica al rubro de comercialización y distribución de abarrotes y está constituida por 90 personas, dentro de los problemas principales que tuvo es el bajo nivel de motivación de los colaboradores; lo cual conlleva a que los trabajadores tengan un deficiente nivel de desempeño laboral; esto trae como consecuencia que las funciones de la empresa se vuelvan más lentas y poco productivas esto demanda un mayor esfuerzo y coordinación entre todas las personas.

El gerente como cabeza visible de la empresa posee el control del cumplimiento del logro de los objetivos trazados, por ello, debe tener en cuenta que el personal que labora dentro de la empresa estén motivados constantemente teniendo capacitaciones, incentivos, premios, compensaciones, comunicación, trabajo en equipo, retroalimentación, etc., con la finalidad que los trabajadores se desempeñen de una manera eficiente.

El estudio concluyó recomendando a la empresa promover intervenciones en cuanto a la motivación laboral de los trabajadores, fomentando el compañerismo entre colaboradores y analizando de manera detallada sus necesidades con la finalidad que estén más motivados, asimismo, que la empresa implemente talleres sobre desempeño laboral, con el fin de mejorar el desempeño y lograr los objetivos trazados de la empresa.

Por lo expuesto, se formuló el siguiente problema con el enunciado ¿Cuál es la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?

Como una posible solución se tiene la siguiente hipótesis: Existe relación de la motivación en el desempeño laboral en los colaboradores de la distribuidora.

Objetivo general se plantea. Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.

Como objetivos específicos se plantearon los siguientes:

- Identificar los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos, trascendentes en los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.
- Identificar la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.
- Identificar cuál de las variables es la que predomina más en los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.

Dicha investigación se realizó por que la empresa no aplicaba una buena motivación a sus colaboradores; lo cual conlleva a que no se puedan desempeñar eficientemente esto trae como consecuencia que el servicio que brindan sea lento y que las áreas se vuelvan poco productivas.

La investigación pretende determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la distribuidora de abarrotes D& R Cesar, con la finalidad de permitir ajustes y acciones que deben seguirse para que ayude a las empresas que se encuentren en similar situación, con el fin que entren en el proceso de desarrollo empresarial.

Por lo tanto, con el proyecto de investigación se beneficiaron la empresa y cada uno de los trabajadores, permitiendo que tengan una mejor motivación y esto facilitará que la empresa lleve un control en el desempeño de sus colaboradores, esto con la finalidad de llegar logro de los objetivos

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

La motivación son agentes externos que impulsa a la persona a realizar determinadas acciones para llegar al objetivo trazado, especialmente es el componente de la competencia de la motivación extrínseca. Dada la importancia de estos factores socio ambientales, según, Deci et al, (1985) mencionaron.

Hackman, (1980), afirmó que las organizaciones en la actualidad buscan que el trabajador tenga un alto nivel de responsabilidad, experiencia y conocimientos para que puedan aumentar la eficacia en el logro de resultados, de cada empresa u organización, asimismo, según Ittner, (2003), Sustenta que la medición del desempeño laboral tiene un impacto positivo dentro de la motivación la cual está vinculado a la voluntad, interés para realizar un esfuerzo y alcanzar las metas.

La motivación en las organizaciones implica que existe alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, además es el componente principal en el trabajo en términos de obtener mayores resultados frente al proceso de una actividad que se lleva acabo.

Fatih Çetin, (2018), la motivación y el desempeño de cada uno de los trabajadores se embarcan en una reurbanización; la cual es un sistema de medición que asume que sus esfuerzos tendrán un impacto positivo en el rendimiento laboral menciono, Bourne, (1999).

En los últimos años, la motivación ha evolucionado en las organizaciones de tal modo que Enriquez, (2014), Afirmó que es predictor del nivel de desempeño de los trabajadores, de tal manera que ayuda a que tengan mayor productividad en logro de las actividades planteadas en cada organización.

En la actualidad la mayoría de empresas están invirtiendo en el talento humano y maximizando recompensas, Chirito et al, (2014), “Destaca que los factores motivacionales inciden de manera positiva en el desempeño laboral”.

Sum, (2015), afirma que los trabajadores de la actualidad buscan que la empresa cada día los motive a mejorar su rendimiento ya sea con incentivos, felicitaciones y capacitaciones; otra visión como la de Hernández,(2015), determinó que el desempeño de los trabajadores no solo ayuda a alcanzar metas, si no que permite tener buenas relaciones interpersonales entre equipos de trabajo.

En el desarrollo del caso de Tito et al , (2015), afirman que la motivación tiene un impacto en la productividad, se precisa que es muy importante la gestión de recursos humanos debido a la calidad de servicio ofrecido; esto se debe a que el sector de servicios se caracteriza por el contacto intenso con los clientes. Asimismo, también el ejercicio de una buena motivación de parte de los ejecutivos hacia los colaboradores contribuye a un mejor resultado en la productividad.

2.2. Bases teórico científicas

Según, estudios de Aquino et al, (2004), “Consideró a la motivación como el impulso que conduce a la persona a realizarse, potenciando la realidad interna y externa, además que sirve como impulso para actuar y puede ser provocado por un estímulo externo la cual proviene del ambiente”.

Chiavenato, (2007), Afirmó que la motivación en la actualidad es uno de los factores que requiere de mucha atención; sin mínimo conocimiento de la motivación y el comportamiento, además que es imposible comprender el comportamiento de las personas, la motivación proviene de un motivo done consiste en aquello que te impulsa a actuar de una forma determinada, o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico, la cual puede ser provocado por un estímulo externo.

La Motivación laboral es la fuerza interna que hace que un trabajador actúe mediante los factores externos que fomentan dicha acción; dado que es la capacidad y habilidad que determina si el trabajador puede desempeñarse bien, por lo tanto, la motivación varía en cada persona puesto que sus necesidades cambian de un individuo a otro, esto producirá diferentes modelos de comportamientos según Pérez, (1991).

Los factores determinantes de la motivación según Ferreiro, (2016), Destacó que existen que influyen en la motivación de los trabajadores, específicamente en el nivel individual, institucional.

El factor individual, se basa en las metas de las personas y las organizaciones la cual deben ser competitivas entre sí, lo que la mayoría de veces se le denomina “lo haré”, asimismo en el segundo lugar los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar tareas, lo que se le denomina “lo puedo hacer”.

El factor institucional, juega un papel muy importante dentro de una organización para motivar a sus trabajadores esto consiste en esforzar y comunicar las metas institucionales, la cual proporciona procesos y recursos para lograrlas y así poder asegurar la retroalimentación respecto al desempeño.

Los factores institucionales afectan a la motivación laboral. Entre ellos están esfuerzos para aumentar la competencia laboral, provisión de recursos y procesos, retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral y finalizando los aspectos más indirectos como cultura laboral.

Ferreiro, (2016), Señaló que la motivación extrínseca es el resultado externo a la persona que actúa, es muy importante el resultado depende de la respuesta del otro, por eso se llama resultado extrínseco. Además, se basa en tres conceptos principales premios, salarios, remuneraciones, compensación, la cual consiste en tener un valor atractivo que se da al final de una conducta realizada y esto permite aumentar la probabilidad de que dicha conducta se vuelva en una insatisfacción personal, es

recomendable que el objeto no atractivo se realice al final de cada secuencia y ayudara a reducir las posibilidades de que dicha conducta se vuelva en un incentivo.

Así mismo, Flórez, (2011), Estableció criterios para la toma de decisiones para la motivación extrínseca, la cual está compuesta por tres componentes como son: Eficacia como el valor de un resultado extrínseco que depende de una reacción de cada persona que interactúa; Eficiencia como el valor que tienen los resultados internos producidos por una acción, Consistencia como el valor que tienen los resultados mediante otra persona.

Ferreiro, (2016), Determinó a la motivación intrínseca como el cambio para poder llegar al “yo” independientemente del resultado externo de la acción, además es lo que sucede a la persona para realizar la acción; claro está que este cambio se produce un aprendizaje que adopta modalidades dependiendo del tipo de resultado que se persigue y el tipo del impulso para actuar entre ellos se basa en Auto-superación, capacitaciones, seguridad, innovación, retos.

Cruz et al , (2009), Afirmó también que la motivación intrínseca está relacionada con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de cada uno de las tareas que tiene el individuo y que las ejecuta. Por esta razón los factores motivacionales están bajo el control del individuo, puesto que se relacionan con aquello que hace y se desempeña. Aparte de que los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento, desarrollo del personal, reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización la mayor responsabilidad depende de las tareas de los individuos dado que mayormente se realiza en su centro de trabajo.

Finalizo Pérez, (1991), Señalando que la motivación trascendente son aquellos resultados de una acción que se realiza y provoca en los demás al momento de apoyar a un compañero; dentro del modelo explica el proceso que lleva a las personas a realizar la acción, se puede decir que predice una acción ya que el nivel de desarrollo del

pensamiento, sentimiento y experiencias de la acción es particularmente a cada individuo.

Toda organización debe tener capacitaciones orientadas a los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados para que les permita desarrollar de una manera eficiente, Sherman et al, (1999). Explica que el reconocimiento del trabajo es una de las técnicas más importantes para los empleados ya que pueden expresar su malestar frecuentemente cuando realicen un trabajo.

Se utilizó conceptos del desempeño laboral para que ayuden a enriquecer el estudio, Chiavenato, (2000), “Define el desempeño, como las acciones o comportamientos de los colaboradores son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”, en efecto afirma que un buen desempeño laboral es una fortaleza con la que cuenta una organización.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieren alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización.

Robbins et al, (2010), “Puntualizan que el desempeño laboral es un proceso para comprobar que tan exitosa ha sido una organización o individuo en el logro de actividades y objetivos laborales”, Aguirre, (2000), Define al desempeño laboral como un procedimiento sistemático que sirve para medir, evaluar el comportamiento y resultados relacionados con el trabajo, además se puede conocer el nivel de desempeño de cada trabajador de la empresa y las causas que se le presenta a cada uno de ellos.

Actualmente las empresas hoy en día evalúan la forma en que los trabajadores realizan cada actividad que se le asigna; y esto incluye la descripción del puesto de trabajo. Sin embargo, en el Perú las compañías que están dentro del mercado competitivo se dedican a brindar servicio.

Chiavenato, (2007), Consideró que los “objetivos del desempeño laboral sirven para conocer el análisis interno y externo; con el fin de ver el desarrollo y crecimiento de las actividades programadas, esto trae como beneficio a la Organización, subordinado a corto y mediano plazo”

Además, Robbins,(1999), Afirmó que el desempeño laboral de un prestador de servicio y/ o colaborador es la base para el logro de los objetivos; una organización debe establecer ciertos estándares de desempeño que se plantea lograr en corto, mediano y largo plazo; estas pautas pueden incluir aspectos como la integridad, trabajo en equipo, anticipar y evitar problemas, administrar el tiempo efectivamente, apoyar la confianza, la colaboración y dominar su inteligencia emocional.

La medición del desempeño laboral, Dessler, (2002), Afirmó que un medidor del desempeño más exacto, en forma general seria es el: Rendimiento financiero del empleado, más fallas del empleado, más fallas de la empresa, rendimiento ideal no alcanzado.

El rendimiento del empleado debe estar en función de sus tareas principales, en la medida de que sea exitoso el mantenimiento preventivo, será mejor el mantenimiento correctivo, y menores los tiempos de la interrupción de la producción.

Sostiene que una medición de desempeño laboral debe realizarse mediante los siguientes criterios teniendo aptitud para responder a los cambios tecnológicos que se presenta en el día a día, habilidad para transferir el desempeño de una situación de trabajo a otra.

Por ello, se tiene como dimensiones del desempeño laboral, relaciones con los supervisores, es muy importante que se establezcan relaciones entre gerente-colaborador para que el clima de la empresa sea bueno y el desempeño sea positivo.

Según Brown, (1990), Indicó que no todas las empresas están relacionadas, por lo tanto, la aparición de nuevas tecnologías a generado cierto “distanciamiento” entre los jefes y empleados, la mensajería online, los conocidos emails, los abundantes

portales web, que se dedican a la venta y comercialización y esto cambia la manera de relacionarse en el entorno laboral, esto trae como consecuencia un servicio reducido de información de los productos.

Ackerman,(2004), Afirmó que las condiciones físicas varían considerablemente de una oficina u otra fábrica, las variaciones relativamente modestas son la temperatura, ruido, iluminación o la calidad del aire; dado que pueden ejercer afectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado comprende: Temperatura, ruido, iluminación, calidad del aire.

Según Ponce, (1998), La participación en la toma de decisiones, fomenta la motivación y la autoestima de los trabajadores y mejora las relaciones interpersonales con los empleados, Además, el desempeño con el trabajo ha sido interpretado de muchas formas y abordado con muchas y diferentes técnicas provenientes de todas las ramas de la psicología. Sin embargo, pocas veces se tiene en cuenta que el verdadero trabajo sobre el desempeño va más allá de los individuos.

Un proceso adecuado de mejora del desempeño debe incluir el nivel de la organización, procesos y personas, es fundamental que el empresario perciba su organización como un sistema de interacciones complejas, por lo expuesto se precisa que en la empresa existen fenómenos tales como: Cultura de la organización, estructura, planes de carrera, procesos, etc., que favorecen el desempeño de las personas como individuos y de las empresas como entidades.

El desempeño con el reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y origina cambios positivos al interior de una organización; cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz se mide en las acciones y comportamiento que el colaborador o prestador de servicio brinda.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de enfoque mixto.

Cualitativo, se basa en un proceso inductivo (explorar, describir y luego generar perspectivas teóricas), que van de lo particular a lo general para Hernández, (2014), la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos y también aporta un punto de vista natural y holístico de los fenómenos.

Cuantitativo, porque se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, además utiliza la metodología empírico y analítico que sirve para pruebas estadísticas para el análisis de datos.

El tipo de investigación es aplicada, nivel relacional porque se asocia las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, además tiene como propósito conocer la relación o el grado de asociación entre dos o más variables

3.2. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental ya que se basa en situaciones ya existentes, dentro de la distribuidora Cesar, las cuales no fueron provocadas intencionalmente. De acuerdo a Hernández, (2014), La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipulación deliberadamente de las variables, se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para analizarlos con posterioridad, las personas son observados en su ambiente natural.

Así mismo, es transversal por que intenta analizar el fenómeno en un periodo de tiempo corto, un punto en el tiempo, por eso también se les denomina “de corte”, además, es de diseño prospectivo por qué se analizó el problema actual de la empresa en que se encuentra.

3.3. Población, muestra y muestreo

Dicha investigación tuvo como población y muestra a la misma porque está conformada por los trabajadores de la empresa distribuidora D& R Cesar Jaén, la cual está representada por 90 trabajadores.

3.4. Criterios de selección

El siguiente estudio que se realizó fue censal porque aborda el 100% de la población, por lo tanto, no habrá criterios de selección.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla N°1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnica	Instrumento
Motivación La motivación es la voluntad de ejercer una conducta que conlleva a las metas o fines determinados. Pérez, (1991)	Extrínseca	Premios	Considero que mi trabajo está de acuerdo con mis capacidades.	E N C U E S T A	C U E S T I O N A R I O
		Ingresos	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño sin que me estén monitoreando.		
		Trabajo en equipo	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.		
		Compensaciones	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.		
	Intrínseca	Incentivo	Recibo incentivos por parte de la empresa (felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.		
		Capacitaciones	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.		
		Seguridad	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad		
		Innovación	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.		
	Trascendente	Retos	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna		
		Comunicación	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.		
		Justicia y equidad	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.		
		Retroalimentación	Estoy de acuerdo que la empresa brinde reconocimientos a los mejores trabajadores del mes.		

<p>Desempeño laboral</p> <p>El desempeño laboral es un proceso para comprobar que tan exitosa ha sido una organización o individuo en el logro de actividades y objetivos laborales Soto, (2013)</p>	Desempeño en relación con los superiores.	Supervisión	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.	E N C U E S T A	C U E S T I O N A R I O
		Relaciones personales con los supervisores	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.		
		Forma que sus supervisores juzgan su tarea.	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador		
		Apoyo de los supervisores	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta.		
	Desempeño de las condiciones físicas.	Ventilación en el lugar de trabajo,	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor.		
		Iluminación en el lugar de trabajo,	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.		
		Entorno físico	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.		
		Limpieza	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades		
		Temperatura	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente.		
	Desempeño con la participación en las decisiones	Grado de instituciones cumple con convenio y disposiciones	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.		
		Forma en que se da la negociación	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.		
		Participación en las decisiones del área	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.		

		Participación en las decisiones	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo ha ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.		
		Igualdad y justicia	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena		
Desempeño con el trabajo		Oportunidad que ofrece su trabajo	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo.	E N C U E S T A	C U E S T I O N A R I O
		Satisfacción que produce	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena.		
		Objetivos y metas que debe alcanzar	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.		
Desempeño con el reconocimiento		Oportunidades de ascenso	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso.		
		Oportunidades de capacitación que le ofrece la institución	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor.		
		El salario que usted recibe	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.		

Fuente: Basado Pérez, (1991) y Soto, (2013)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Hernández, (2014), “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”.

Los instrumentos que se utilizó para el siguiente estudio, fueron cuestionarios a través de la técnica de la encuesta, el cuestionario que se utilizó es la escala de Likert propuesto en año 1981 denominada método de evaluaciones sumarias, el cual mide las actitudes y comportamientos; para la recolección de los datos fue en hoja impresa para la posterior tabulación y organización de la información el cuestionario estuvo compuesto por 8 bloques de las dimensiones correspondientes a cada dimensión (Motivación =3 ítems), (Desempeño laboral =5 ítems) que hace un total de 32 ítems.

Hernández,(2014), en este caso se empleó un instrumento conteniendo una cantidad de preguntas cerradas específicas para recabar datos relacionados con el desempeño Laboral y la segunda parte sobre la Capacitación Empresarial.

3.7. Procedimiento

El procedimiento que se llevó acabo consistió en recolectar información referente a la problemática actual de la empresa, por ello el 20 de octubre del año 2017 se envió una solicitud a la empresa para que proporcione el permiso correspondiente y realizar la investigación, el día 28 de octubre la empresa acepta la solicitud y después de llegar a un acuerdo mutuo, el día 3 de noviembre se aplicaron los instrumentos de recolección de datos (cuestionario y entrevista) tanto a personal como a la administradora de la empresa.

Además, se aplicó el alfa de cronbach para medir la confiabilidad del cuestionario, la correlación de Pearson para medir la relación de las variables y el análisis factorial para medir la validez de constructo.

Finalizando después de haber identificado el problema, se analizó las bases teóricas para buscar información concerniente al problema para luego poder determinar la relación de la motivación y el desempeño laboral. Además de la información recogida y sintetizada se aplicó un diseño metodológico basado en la escala de Likert. Finalmente se utilizó el programa SPSS para determinar la confiabilidad del instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los cuestionarios recopilados se procesaron en dos programas específicos: Excel, obteniendo datos estadísticos descriptivos como las dimensiones por variables; y el programa SPSS, para determinar la confiabilidad del instrumento, así como también estadísticos de R de Pearson que se utilizó para medir la correlación de las variables “Motivación y desempeño” siendo necesario para la investigación.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla N° 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Cuál es la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?	Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.	Existe relación de la motivación en el desempeño laboral en los colaboradores de la distribuidora.
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA
¿Existen factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos, transcendentales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?	- Identificar los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos, transcendentales en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.	Se identifica el factor Extrínseco como predominante en el desempeño laboral
¿Cuál es la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?	- Identificar la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.	La evaluación del desempeño laboral se aplica de acuerdo a las condiciones físicas y participación de decisiones
¿Cuál es la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes?	- Identificar cuál de las variables es la que predomina más en los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.	La variable que predomina en los colaboradores es el desempeño laboral

3.10. Consideraciones éticas

Esta investigación fue realizada protegiendo los datos de la empresa y no existirá ningún tipo de conflicto de interés, la cual se pidió una autorización mediante una carta de presentación solicitando a la administradora que nos permita realizar una encuesta y entrevista, adecuándonos a la disponibilidad de tiempo para no interrumpir horas laborales, finalizando los resultados del personal fue reservado para concretar el estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes en base al estudio realizado, se abordó la Motivación, seguidamente el Desempeño Laboral, basándose en 8 dimensiones (Extrínseca, Intrínseca, Trascendente, Desempeño en relación con los supervisores, Desempeño con las Condiciones Físicas, Desempeño con la participación en las decisiones, Desempeño con el Trabajo y Desempeño con el reconocimiento), respectivamente.

Los resultados se basan en una puntuación de 1 a 5, siendo el 5 el nivel máximo que puede alcanzar una dimensión o variable y el 1 el nivel más bajo, en la Prueba de correlación de Pearson entre dimensiones, que a continuación se estarán discutiendo los principales hallazgos de este estudio.

- **Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, se determinó la relación de la motivación con el desempeño laboral según la teoría de Pérez, (1991) y Soto, (2013), basándose en la Prueba de Correlación de Pearson, encontrándose en los documentos anexos figura N° 18 y 19.

La motivación y el desempeño laboral es una fuerza interna hace que el trabajador se desempeñe mediante los factores externos y la motivación de cada trabajador varía según su comportamiento, Domenech, (1985), Afirmó que la correlación de Pearson está basada para investigaciones cuantitativas (escala mínima), la cual es un índice que mide el grado de variación entre distintas variables relacionadas linealmente, por lo tanto, la investigación arrojó que existe una relación significativa de las variables de estudio, quiere decir en la medida que aumenta una de ellas aumenta la otra.

- **Identificar los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos, trascendentes en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, en el estudio los resultados arrojaron que la dimensión que posee mayor porcentaje es la motivación extrínseca, teniendo en cuenta que el 59% de

colaboradores recurren siempre a las recompensas por el trabajo realizado, encontrándose en el anexo Figura N° 01 (Dimensión de la Motivación Extrínseca).

La motivación extrínseca. Según Pérez, (1991), esta enfocada únicamente a la recompensa, en ciertos casos puede llegar a perjudicar puesto que la única motivación de los trabajadores es lo material.

- **Identificar la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, los trabajadores revelaron que la evaluación del desempeño laboral es mediante la dimensión de las Condiciones Físicas, con un porcentaje de 23.15% de trabajadores, (ver en el anexo), Figura N° 12, las condiciones físicas y la participación Ackerman, (2004), afirmó que ayudan a que los colaboradores se desempeñen mejor en las decisiones, dichas teorías se basan en la iluminación, espacio, ventilación, etc.

Por lo tanto, se puede apreciar que el menor porcentaje de las dimensiones es el desempeño con el trabajo, teniendo un porcentaje de 16.47, donde uno de los problemas más resaltantes de la empresa está enfocado en la relación entre jefe-subordinado, la cual no es buena y como consecuencia de ello, los colaboradores solo trabajan y no tienen satisfacción de haber realizado dicho trabajo.

- **Identificar cuál de las variables es la que predomina más en los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, la variable más predominante en la distribuidora de abarrotes, es el desempeño laboral, ubicado en el Anexo: Tabla N° 17, con un porcentaje de 18,25%. Quiere decir que la motivación de los colaboradores está en un segundo nivel.

Robbins, (1999) “Afirmó que la motivación reside en el desempeño ya que ayuda a medir las aptitudes de los colaboradores para que se cumplan los objetivos de la organización”.

Asimismo, dentro de los factores demográficos para la variable sexo, las 90 personas encuestadas son hombres; quizás justificando el hecho que el trabajo que

brinda la empresa es pesado, dado arrojó un porcentaje de 64.4% acumulativo, encontrándose en la Tabla N° 12- Resumen demográfico por sexo encontrado.

Además, dentro del factor demográfico para la variable edad, se utilizó intervalos de (20-30), (30-40) ,(40-50) y (50-60), donde los resultados obtenidos arrojaron que la edad de los colaboradores de la empresa D& R Cesar S.A.C., son personas de 30 a 40 años de edad, personas maduras para que se puedan desempeñar mejor dentro de la empresa y puedan brindar mejores beneficios, teniendo un porcentaje acumulativo de 77.8%, encontrándose en la tabla N° 13- Resumen demográfico por edad del encuestado, por ello el estado civil , de las personas encuestadas de la empresa D& R. Cesar S.A.C., la encuesta arrojó que 60 personas son personas casadas, todo esto justificando el hecho que se esfuerzan más, quizás para mejorar la calidad de vida matrimonial, ver (Anexo Tabla N° 14).

Se precisa, que, dentro del factor demográfico para el variable ingreso, la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa D&R. Cesar. S.A.C., los resultados arrojaron que 50 personas perciben un sueldo de 850.00 a 1500.00, además en la variable grado de instrucción en el anexo de la Tabla N° 16, se puede apreciar que los trabajadores de la empresa D&R. En su mayoría son personas que tienen estudios básicos y solo 28 personas tienen estudios superiores.

V. CONCLUSIONES

En base al Estudio realizado en la Empresa Distribuidora de Abarrotes- Jaén, se concluye:

- La relación de la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores, dentro de la empresa Distribuidora de Abarrotes D&R. Cesar S.A.C, es significativa de acuerdo al resultado obtenido en la correlación de Pearson de las variables teniendo un nivel de significancia de 0.01 para la variable motivación, encontrándose en la Tabla N° 18 y el desempeño laboral teniendo un nivel de significancia de 0.05. Ver anexo Tabla N° 19. Quiere decir que a medida que aumenta la motivación laboral de los trabajadores aumentará el desempeño laboral del personal que labora dentro de la organización, habrá mejor trabajo en equipo, la comunicación entre jefe-colaboradores será más factible y permitirá que dicha organización llegue al objetivo y meta trazada.
- Dentro de los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos y trascendentes en el desempeño laboral, el factor motivacional que destaca en la empresa Distribuidora de Abarrotes D&R. Cesar S.A.C., es la motivación extrínseca teniendo en cuenta que el 59%, de las personas encuestadas siempre prefieren las compensaciones, incentivos, premios e ingresos. Por lo tanto, dicho factor motivacional en algunos casos puede llegar a perjudicar a dicha empresa dado que el talento humano de la organización siempre estará en busca de beneficios para ellos mismos, encontrándose en el anexo de la figura N° 01 (Dimensión de la motivación extrínseca).
- La evaluación del desempeño laboral, que es aplicado en los colaboradores de la empresa Distribuidora de abarrotes D&R Cesar. S.A.C, se constató que es mediante la dimensión de la condición física, con un porcentaje de 23.15%, equivalente a un promedio de 4.22, por ello se concluye que los colaboradores de dicha organización consideran necesario que la empresa cuente con una buena iluminación, ventilación, limpieza, contar con uniformes adecuados además de útiles adecuados para su labor y movilidad, puesto que ayudara que tengan un buen rendimiento dentro de la

organización y lleguen hacer más eficientes con el trabajo asignado. (Ver en el anexo Figura N° 12 y Tabla N° 17).

- La variable que más predomina dentro de la empresa Distribuidora de abarrotes D&R. Cesar S.A.C, es el desempeño laboral con un promedio de 18.25% (encontrándose en la tabla N° 17), por ello se concluye que para la organización es lo primordial el desempeño de los colaboradores que laboran dentro de la organización, dado que es un proceso para comprobar el logro de las actividades y objetivos laborales, además también se puede apreciar que la motivación laboral es la variable de menos porcentaje con un 11.80% , por lo tanto se concluye que la empresa pone en segundo lugar la motivación de los colaboradores y esto puede traer como consecuencia dado que la motivación reside en el desempeño laboral ya que ayuda a medir las aptitudes de los colaboradores para que cumplan los objetivos de la organización.

VI. RECOMENDACIONES.

De las conclusiones señaladas anteriormente, se recomienda lo siguiente:

- Con respecto al objetivo general: **Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, se recomienda promover una intervención en cuanto a la motivación de los colaboradores de la empresa, fomentando el compañerismo entre colaboradores analizando de manera detallada sus necesidades y objetivos de cada uno de los trabajadores que laboran en dicha empresa, con la finalidad que estén más motivados y se sientan satisfechos al momento de realizar su trabajo y así se pueda obtener mayores resultados.
- A base del primer objetivo específico: **Identificar los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos, trascendentes en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, se sugiere que la empresa desarrolle un programa de capacitaciones en temas relacionados específicas al cargo, premiando cada esfuerzo que realicen por mejorar su desempeño y conseguir alcanzar los objetivos de la empresa, así mismo incentivar a los colaboradores con reconocimientos ya sea como empleado del mes u ofreciendo bonos adicionales por su esfuerzo realizado, esto con la finalidad que los trabajadores se sientan satisfechos de laborar en dicha organización.
- Teniendo como segundo objetivo específico: **Identificar la evaluación del desempeño laboral que se aplica a los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, se recomienda que la empresa analice los documentos internos sobre el desempeño laboral, con el fin de garantizar un buen desempeño laboral y en este proceso la motivación que cada trabajador tenga será fundamental para obtener los resultados esperados, así mismo hacerles partícipes a cada trabajador en la toma de decisiones, utilizar la retroalimentación, la cual permitirá buscar la mejora continua.
- Finalizando con el tercer objetivo específico: **Identificar cuál de las variables es la que predomina más en los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes**, se recomienda a la empresa implementar talleres en gestión del

desempeño laboral y motivación laboral, en grupos donde sean partícipes los colaboradores y los jefes, esto permitirá realizar la autoevaluación de la administración por objetivos y ayudara a la realización de cada trabajador que tenga mayor iniciativa, potencial de trabajo y puedan trabajar en equipo.

VII. LISTAS DE REFERENCIAS

- Ackerman, D. (2004). *Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento en la Ciudad de Lima*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Aguirre, J. (2000). *Dirección y gestión del personal*. Madrid: Pirámide.
- Aquino, J., Vola, R., & Et Luhrs, M. (2004). *Recursos Humanos*. Argentina: Prentice Hall-Pearson Educación.
- Berardi, L. A. (2015). *Motivacion laboral y engagement*. Argentina: Ufasta.
- Bourne, M. M. (1999). Performance measurement system design: testing a process approach in manufacturing companies. *Emerald Insig*, 154.
- Brown, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México:: Limusa.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. México.: McGraw Hill.
- Chirito, M. E., & Raymundo, V. S. (2014). *La motivacion y su incidencia en el desempeño laboral del Banco Interbank tienda en Huacho*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Comercial, R. (2 de Abril de 2011). Prensa Libre. *Motivacion del personal*, pág. 12.
- Cruz, M., & Et Pérez, M. (2009). Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. , 16.
- Deci, L., & Ryan, R. (1985). *Motivacion intrinseca y autodeterminacion en el comportamiento humano*. Berlin: Springer Science ; Business Media.
- Dessler, G. (2002).) *Administración Personal*. México: Alhambra Mexicana S.A.
- Domenech, J. M. (1985). *Métodos estadísticos: modelo lineal de regresión*. Barcelona : Herder .
- Enriquez, L. P. (2014). *Motivacion y desempeño laboral de los empleados del instituto de la vision*. Mexico: Pearson educacion.
- Fatih Çetin, D. A. (2018). El efecto de la autoeficacia ocupacional en el rendimiento laboral a través de la motivación intrínseca del trabajo. *Emerald Insight*, 76.

- Ferreiro, D. B. (2016). *Gobierno de personas en la empresa*. Lima: Pad.
- Flórez, G. J. (2011). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima: Universidad del pacifico.
- Hackman, J. a. (1980). Work Redesign, Addison-Wesley, Reading. *Emerald Insight*, 17.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Hernández, S. E. (2015). *Motivación y su relación con el desempeño docente en el área de educación para el trabajo del liceo bolivariano Manuel Felipe Tovar*. Venezuela: Universidad Carabobo.
- Ittner, C. a. (2003). Coming up short on nonfinancial performance measurement. *Emerald Insight*, 88.
- Pérez, L. J. (1991). *Teoría de la acción humana en las organizaciones*. España: Rialp Madrid.
- Ponce, E. (1998). *Mejoramiento del diseño y Desempeño Organizacional de la AFP Horizonte en todo el Perú*. Lima.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Barcelona: Prentice hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson educación.
- Soto, M. F. (2013). *Desempeño Laboral. Desarrollo de cuestionario de evaluación*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Sum, M. M. (2015). *Motivacion y desempeño* . Guatamela : Universidad Rafael Landívar.
- Tito, H. P., & Acuña, O. P. (2015). *Impacto de la motivación en la productividad empresarial caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.

VIII. ANEXOS

Anexo 01. Confiabilidad de datos estadísticos.

Para la confiabilidad de los datos se utilizó la prueba de Alfa de cronbach. Este análisis se realizó por dimensiones (8 dimensiones).

Tabla N° 3. Fiabilidad. Motivación extrínseca.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,617	5

Se puede apreciar que el nivel de confiabilidad para la dimensión motivación extrínseca es de 0.617. Indicando que los datos son confiables según el Alfa de Cronbach dado que el mínimo es 0.40.

Tabla N° 4. Fiabilidad. Motivación intrínseca.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,683	4

De la misma manera se puede notar que el nivel de confiabilidad para la dimensión. Motivación intrínseca es de 0.683 (También está en el porcentaje aceptable). Indicando que los datos son confiables.

Tabla N° 5. Fiabilidad. Motivación trascendente.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,639	3

Así mismo el nivel de confiabilidad para la dimensión. Motivación trascendente es de 0.639, teniendo un porcentaje aceptable, mostrando también que los datos son también confiables.

Tabla N° 6. Fiabilidad. Desempeño en relación con los supervisores.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,776	5

El nivel de confiabilidad para la dimensión. Desempeño en relación con los supervisores es de 0,776, mayor al 0.7 indicando que los datos son confiables.

Tabla N° 7. Fiabilidad. Desempeño con las condiciones físicas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,670	5

Para el nivel de confianza de la dimensión. Desempeño con las condiciones físicas el valor de Alfa de cronbach es de 0.670, teniendo un porcentaje aceptable y mostrando que los datos son confiables.

Tabla N°8. Fiabilidad. Desempeño con la participación en las decisiones.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,786	4

Así mismo también se puede apreciar que el análisis de fiabilidad de la dimensión desempeño con la participación en las decisiones tiene un porcentaje elevado del alfa de cronbach, lo cual los datos son confiables.

Tabla N° 9. Fiabilidad. Desempeño con su trabajo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	N° de
Cronbach	elementos
,676	5

En la siguiente tabla siguiente tabla se puede notar que para la dimensión. Desempeño con su trabajo el valor de cronbach es de 0.676, obteniendo un porcentaje moderado y mostrando que los datos son confiables.

Tabla N° 10. Fiabilidad. Desempeño con el reconocimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	N° de
Cronbach	elementos
,725	2

Para la dimensión. Desempeño con el reconocimiento, se puede apreciar que el valor de cronbach es de 7.25 mayor a 0.7 mostrando que los datos también son confiables.

Tabla N° 11. Fiabilidad del análisis total de variables.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de	N° de
Cronbach	elementos
,920	33

En la siguiente tabla se puede apreciar que el nivel de confiabilidad para el análisis total de las variables es de 0,920, teniendo un porcentaje mayor a (0,70). Indicando que los datos son confiables.

Anexo 02. Resumen de los principales datos demográficos.

Tabla N°12. Resumen demográfico por sexo del encuestado.

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulativo
Valido	Masculino	58	64,4	64,4	64,4
	Femenino	32	35,6	35,6	100,0
Total		90	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se puede apreciar que la mayoría de las personas encuestadas son hombres, quizás justificando el hecho que el trabajo que brinda la empresa es pesado.

Tabla N° 13. Resumen demográfico por edad del encuestado.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulativo
Valido	20-30	26	28,9	28,9	28,9
	30-40	44	48,9	48,9	77,8
	40-50	16	17,8	17,8	95,6
	50-60	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

Respecto a la edad de los encuestados mayoritariamente son personas de 30 a 40 años de edad, Quizás ya personas maduras para que se puedan desempeñar mejor dentro de la empresa y puedan brindar mejores beneficios.

Tabla N° 14. Resumen demográfico por estado civil del encuestado.

		Estado civil			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulativo
Valido	Soltero	30	33,3	33,3	33,3
	Casado	60	66,7	66,7	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

El estado civil de los colaboradores de la empresa D& R. Es en su mayoría son personas casadas. Justificando el hecho que se esfuerzan más, quizás mejorar la calidad de vida matrimonial.

Tabla N° 15. Resumen demográfico por ingresos del encuestado.

		Ingresos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulativo
Valido	850-1500	50	55,6	55,6	55,6
	1501-2500	36	40,0	40,0	95,6
	2501-3500	4	4,4	4,4	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se puede apreciar que la mitad de las personas que trabajan en la empresa D&R. Ganan un total de 850 a 1500, y muy pocas personas (4), están entre 2500 a 3500.

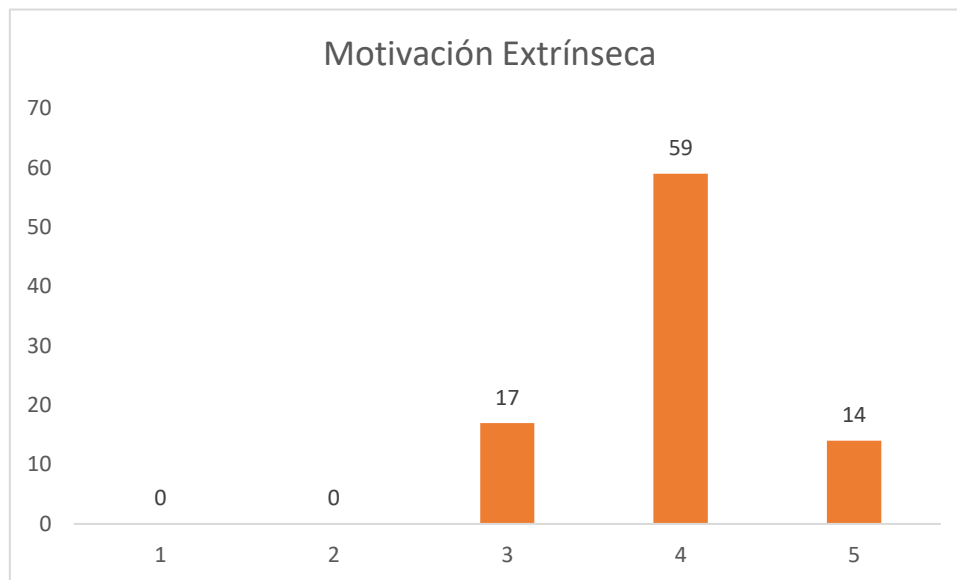
Tabla N° 16. Resumen demográfico de instrucción del encuestado.

		Grado de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulativo
Valido	Primaria	22	24,4	24,4	24,4
	Secundaria	40	44,4	44,4	68,9
	Superior	28	31,1	31,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se puede apreciar que los trabajadores de la empresa D&R. En su mayoría son personas que tienen estudios básicos y solo 28 personas tienen estudios superiores.

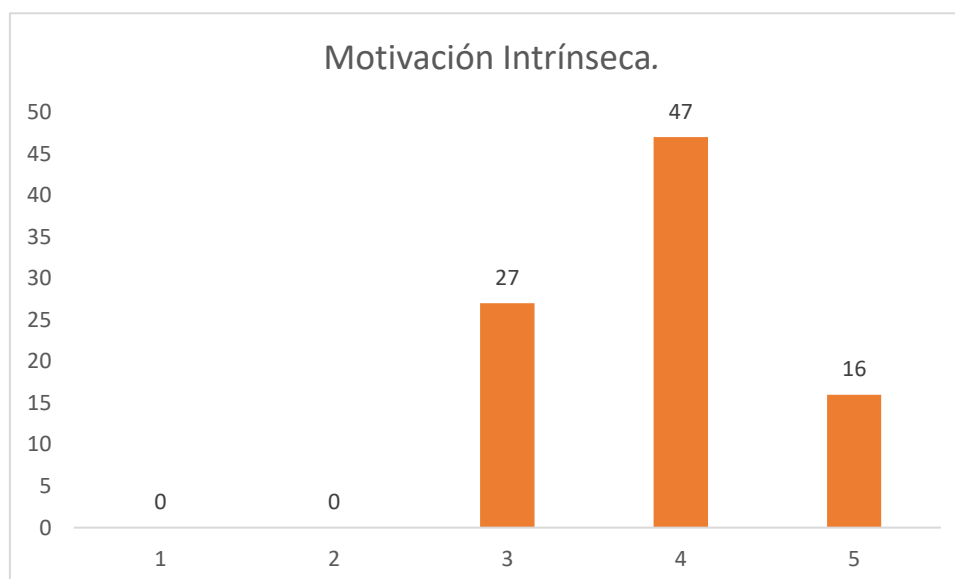
Anexo 03. Análisis descriptivo de los datos obtenidos en el cuestionario.

Figura N° 1. Dimensión motivación extrínseca.



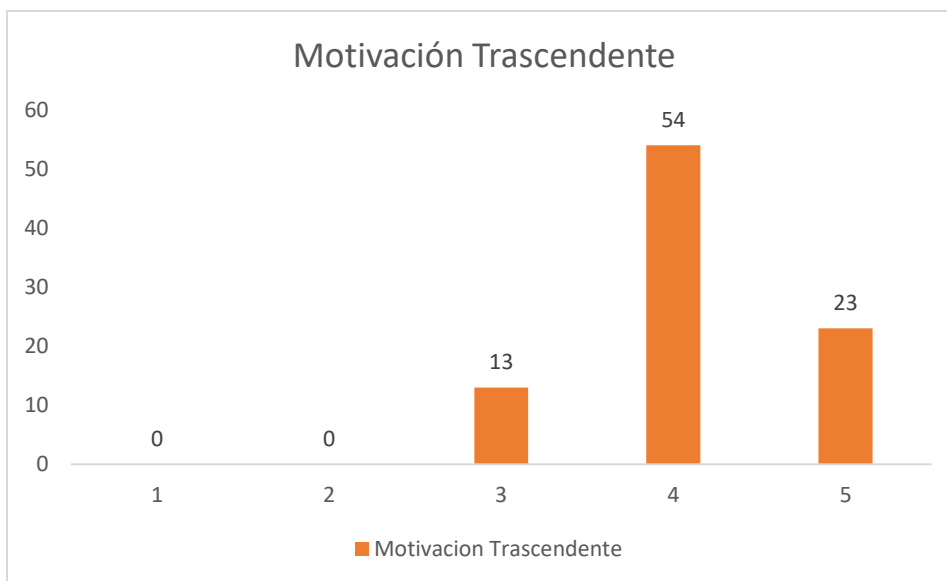
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 2. Dimensión motivación intrínseca.



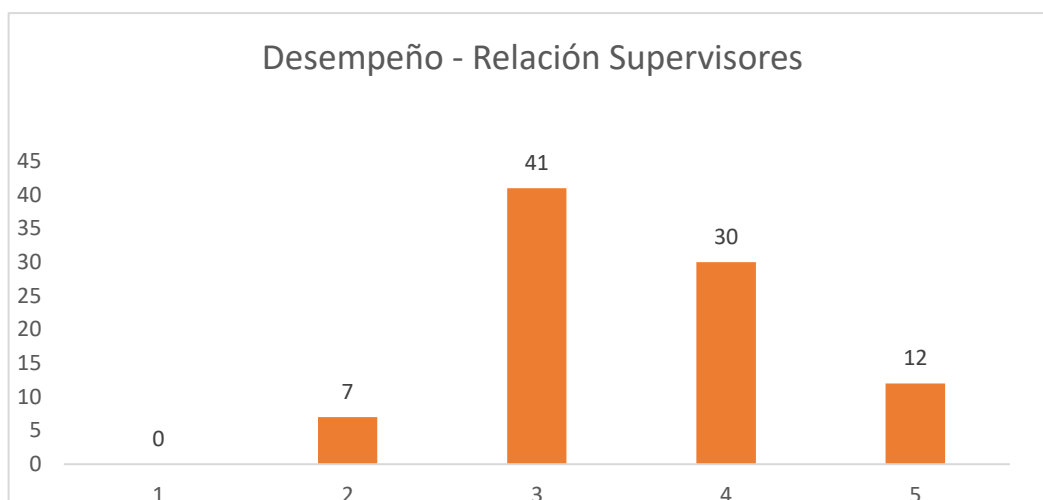
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 3. Dimensión motivación trascendente.



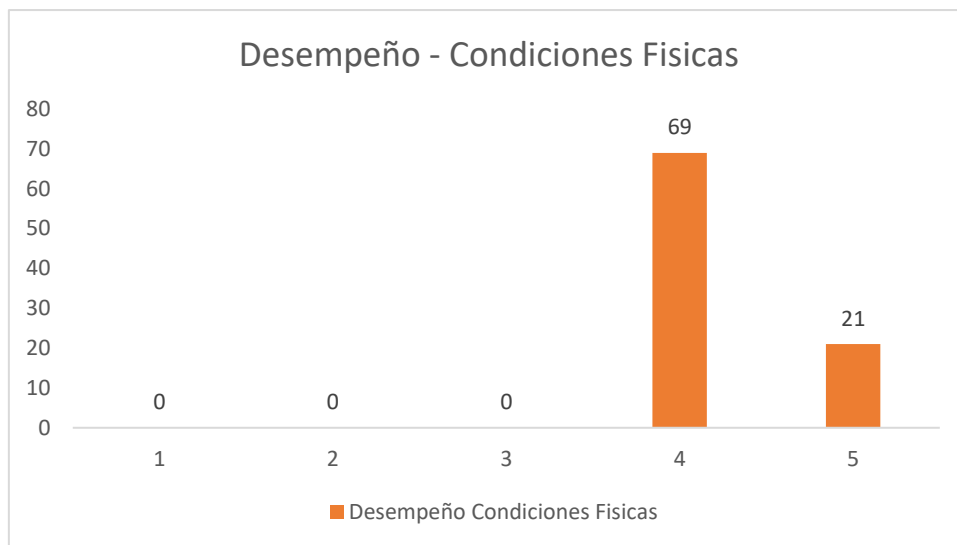
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 4. Dimensión desempeño relación con los supervisores.



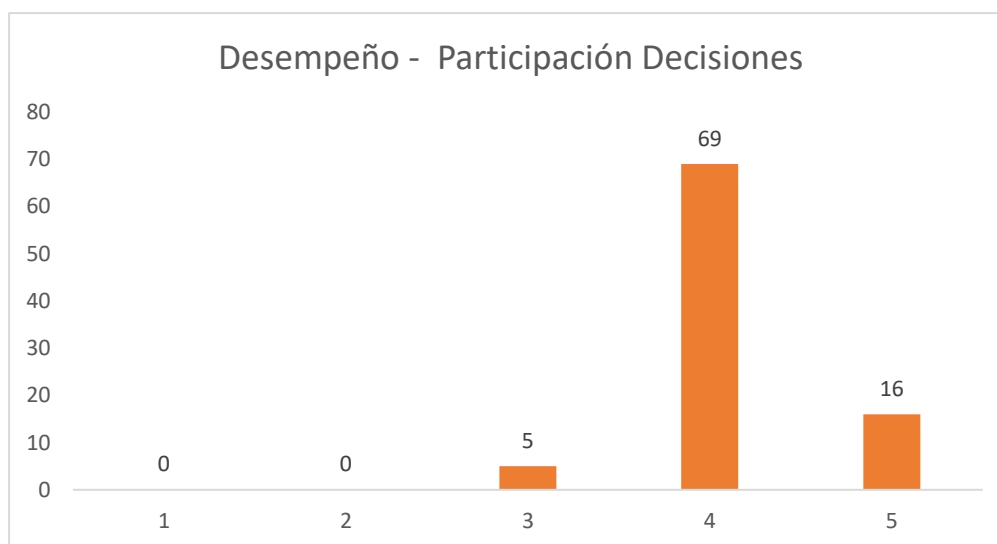
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 5. Dimensión desempeño con las condiciones físicas.



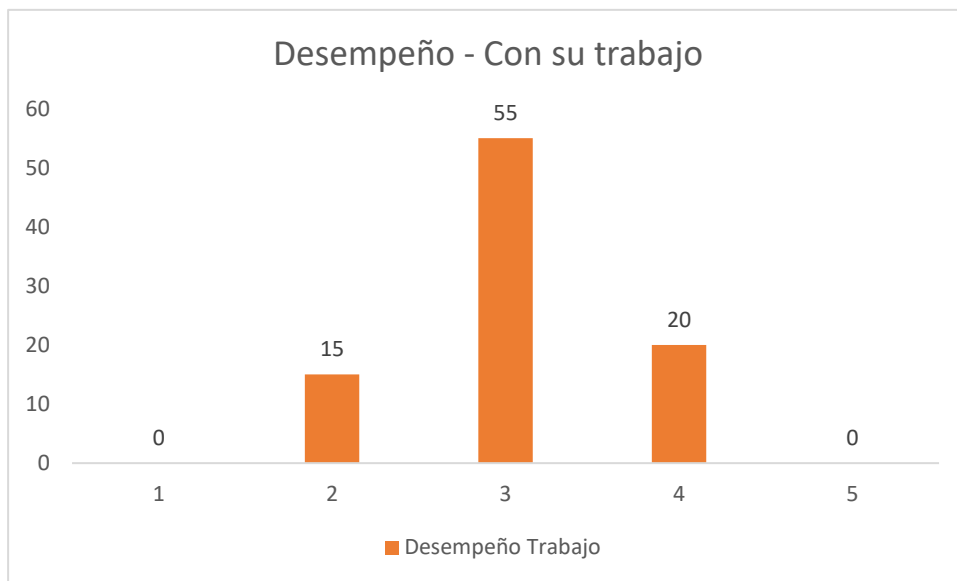
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 6. Dimensión desempeño con la participación en las decisiones.



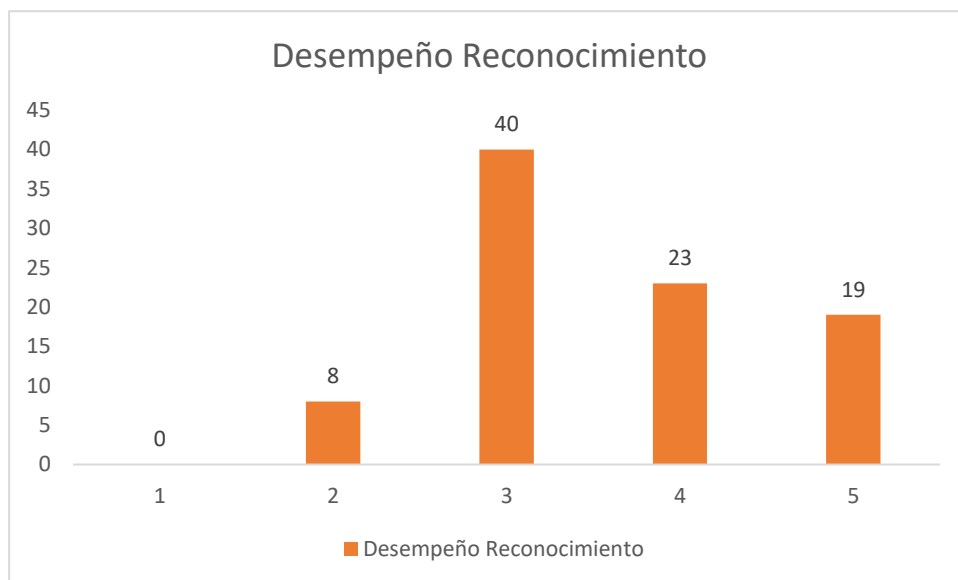
Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 7. Dimensión desempeño con su trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 8. Dimensión desempeño con el reconocimiento.



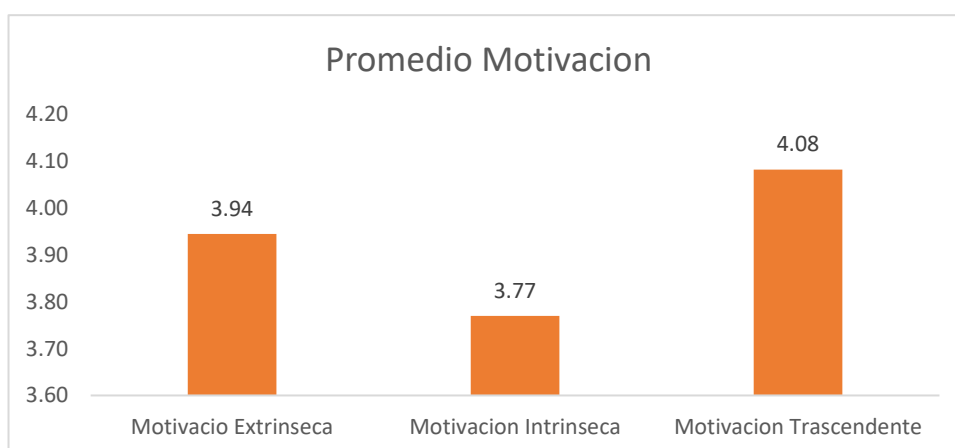
Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04. Promedio por dimensión

Tabla N° 17. Valores promedio por dimensión.

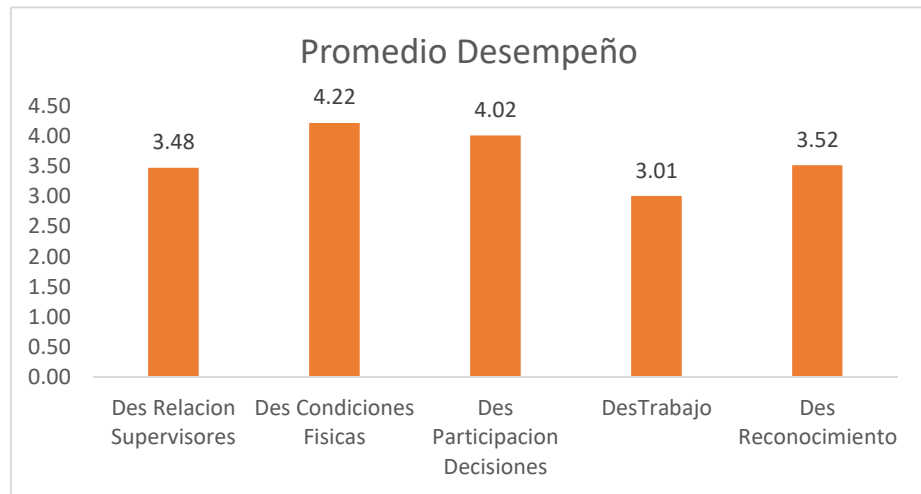
Estadísticos descriptivos		
	Promedio	Porcentaje
Motivación Extrínseca	3.94	33.44%
Motivación Intrínseca	3.77	31.96%
Motivacion Trascendente	4.08	34.60%
	11.80	
Desempeño Relacion Supervisores	3.48	19.07%
Desempeño Condiciones Fisicas	4.22	23.15%
Desempeño Participacion Decisiones	4.02	22.01%
Desempeño Trabajo	3.01	16.47%
Desempeño Reconocimiento	3.52	19.30%
	18.25	
N válido (Por lista)		

Figura N° 9. Promedio por dimensiones motivación



Fuente: Elaboración propia.

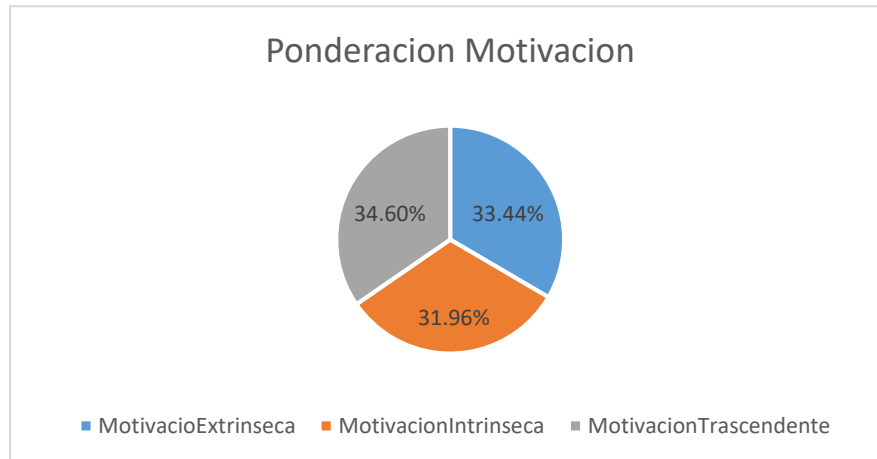
Figura N° 10 Promedio por dimensión desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

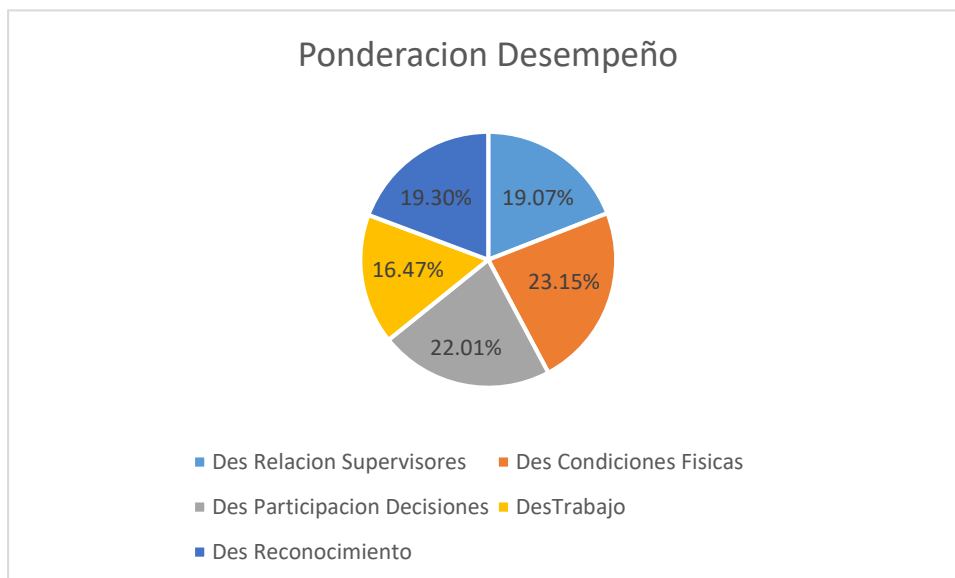
Anexo 05. Ponderación por dimensión

Figura N° 11. Ponderación por dimensión motivación.



Fuente: Elaboración propia.

Figura N° 12. Ponderación por dimensión desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 06. Prueba de correlación de Pearson entre dimensiones

Tabla N° 18. Correlación de Pearson de la variable Motivación.

		Motivacion Extrínseca	Motivacion Intrínseca	Motivacion Trascendente
Motivacion Extrínseca	Correlación de Pearson	1	,658**	,429**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	90	90	90
Motivacion Intrínseca	Correlación de Pearson	,658**	1	,460**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	90	90	90
Motivacion Trascendente	Correlación de Pearson	,429**	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	90	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de Pearson para las dimensiones, determinaron hallazgos importantes para la investigación.

Por ello se puede apreciar que en la variable motivación dentro de sus dimensiones motivación extrínseca, intrínseca y trascendente se relacionan las tres dimensiones teniendo una correlación significativa para la investigación en un nivel de 0.01.

Tabla N° 19. Correlación de Pearson de la variable. Desempeño Laboral.

		Correlaciones				
		DesempeñoR elacionSuper visores	DesempeñoC ondicionesFis icas	DesempeñoP articipacionD ecisiones	DesempeñoTr abajo	DesempeñoRe conocimiento
Desempeño Relacion Supervisores	Correlación de Pearson	1	,264*	,738**	,845**	,792**
	Sig. (bilateral)		,012	,000	,000	,000
	N	90	90	90	90	90
Desempeño Condiciones Fisicas	Correlación de Pearson	,264*	1	,125	,300**	,233*
	Sig. (bilateral)	,012		,239	,004	,027
	N	90	90	90	90	90
Desempeño Participacion Decisiones	Correlación de Pearson	,738**	,125	1	,688**	,713**
	Sig. (bilateral)	,000	,239		,000	,000
	N	90	90	90	90	90
Desempeño Trabajo	Correlación de Pearson	,845**	,300**	,688**	1	,791**
	Sig. (bilateral)	,000	,004	,000		,000
	N	90	90	90	90	90
Desempeño Reconocimiento	Correlación de Pearson	,792**	,233*	,713**	,791**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,027	,000	,000	
	N	90	90	90	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de Pearson para la dimensión del desempeño también, determinaron hallazgos importantes para la investigación. Así mismo también se puede apreciar que la correlación de Pearson para la variable desempeño laboral aplicada a cada dimensión es significativa (0,01). Por ello se interpreta que las dimensiones se relacionan positivamente, esto quiere decir que la motivación ayudara a la toma de decisiones y esto permitirá que los clientes estén más satisfechos y lleguen a la meta establecida.

Anexo 07. Análisis factorial de las variables

Tabla N° 20. Análisis Factorial de motivación

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,704
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	416,670
	gl	66
	Sig.	,000

En la siguiente tabla se muestra que el índice de KMO tiene un nivel de significancia de 000 la cual significa que es inaceptable y que las variables no tienen ningún tipo de correlación parcial.

Tabla 21. Análisis factorial del desempeño laboral

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,879
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	491,146
	gl	28
	Sig.	,000

Para la variable desempeño laboral la prueba de KMO arrojo una significancia de 000 de tal manera que se puede interpretar que la motivación no tiene correlación parcial con el desempeño laboral.

Anexo 08. Guía de Encuesta.

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GUIA DE ENCUESTA

OBJETIVO: Estimado trabajador reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene por objetivo. Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora D&R. Así recolectar información relevante.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde: 1= Totalmente de desacuerdo 2= Desacuerdo 3= Indiferente 4. Acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Edad
a) 20-30 b) 30-40 c) 40-50 d) 50- 602. Sexo
a) Femenino b) Masculino3. Ingresos
a) 850-1500 b) 1500-2500 c) 2500-30004. Estado civil
a) Soltero b) Casado5. Grado institución
a) Primaria b) Secundaria c) Superior |
|---|

	ITEMS	1	2	3	4	5
I. MOTIVACIÓN						
a. Motivación extrínseca						
1.	Considero que mi trabajo está de acuerdo con mis capacidades.					
2.	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño sin que me estén monitoreando.					
3.	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.					
4.	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.					
5.	Recibo incentivos por parte de la empresa (felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.					
b. Motivación Intrínseca						
6.	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.					
7.	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad					
8.	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.					
9.	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna					
c. Motivación trascendente						
10.	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.					
11.	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.					
12.	Estoy de acuerdo que la empresa brinde reconocimientos a los mejores trabajadores del mes.					

ITEMS					
II. DESEMPEÑO LABORAL					
a. Desempeño en relación con los supervisores					
13.	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.				
14.	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.				
15.	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador.				
16.	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta				
17.	El apoyo que recibo de mis superiores me motivan que me desempeñe mejor.				
b. Desempeño con las condiciones físicas					
18.	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor .				
19.	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.				
20.	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.				
21.	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades				
22.	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente.				
c. Desempeño con la participación en la decisiones					
23.	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.				
24.	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.				
25.	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.				

26.	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena					
27.	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo han ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.					
d. Desempeño con su trabajo						
28.	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo. .					
29.	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena					
30.	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.					
e. Desempeño con el reconocimiento						
31.	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso					
32.	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor					
33.	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.					

Escala de evaluación

Desempeño laboral	Bajo nivel de desempeño laboral	0-30
	Nivel de desempeño laboral	31-60
	Alto nivel de desempeño laboral	61-92

Anexo 09. Entrevista



UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ENTREVISTA

OBJETIVO: Estimado gerente reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene por objetivo recolectar información relevante sobre la motivación y el desempeño laboral de la empresa distribuidora D&R Cesar.

1. Nombre _____
2. Edad _____ sexo _____
3. Lugar de nacimiento _____
4. Grado _____ Título _____
5. Lugar y fecha de entrevista _____
6. Entrevistador _____

MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL
¿Cree usted que la motivación es una herramienta importante para el desempeño de los trabajadores? ¿Por qué?
¿De qué manera motiva usted a sus trabajadores?
¿Las tareas que realiza le motivan a desarrollarse mejor como empresario? ¿De qué manera?
¿Brinda capacitaciones a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia y en qué temas?
¿Ofrece usted apoyo para que los colaboradores puedan resolver los problemas que se le enfrentan en su trabajo?
¿Las condiciones físicas de la empresa ayuda a que los colaboradores se desempeñen mejor?

Anexo 10. Formato de juicios de expertos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe. _____ mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado el **RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABORROTOS**, elaborado por el estudiante. **CABRERA ARTEAGA LUZBERLI**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 4 de octubre 2017.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./Lic. Nombre:

Cargo

Actual: _____

Anexo 11. Resultados de consolidados de (Lawshe, 1975).

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la encuesta por nivel de concordancias. (Lawshe,1975).

MOTIVACION		Esencial	Útil	Innecesario
1	Me motiva que premien y reconozcan el aumento de mi productividad en el trabajo.	3	0	0
2	Los ingresos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas y las de mi familia.	3	0	0
3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.	3	0	0
4	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.	3	0	0
5	Recibo incentivos por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.	3	0	0
6	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.	3	0	0
7	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad	3	0	0
8	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.	3	0	0
9	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna	3	0	0
10	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.	3	0	0
11	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.	2	1	1

La tabla que se visualiza en la parte superior refleja el resultado consolidado de la opinión de los 5 jueces medidos en la escala sugerida por Lawshe en 1975. Al respecto al ratio de validez de contenido por ítem se calculó obteniéndose los siguientes resultados:

NUMERO DE PANELISTAS		3
CVR	ACEPTABLE	SUGERENCIA
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK

Índice de validez de contenido

CVI=	97.0%
-------------	--------------

CVI=	97.0%
-------------	--------------

El resultado final de 97.0% indica que los ítems planteados en el instrumento no van a estar sujetos de cambio y se aplicarán tal cual se muestran en el cuestionario.

DESEMPEÑO LABORAL		Esencial	Útil	Innecesario
1	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.	2	1	0
2	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.	3	0	0
3	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador .	3	0	0
4	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta	3	0	0
5	El apoyo que recibo de mis superiores me motivan que me desempeñe mejor.	3	0	0
6	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor .	2	1	0
7	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.	2	1	0
8	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.	3	0	0
9	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades	3	0	0
10	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente	3	0	0
11	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.	3	0	0
12	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.	3	0	0
13	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.	2	1	0
14	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena	3	0	0

15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo han ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.	3	0	0
16	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo.	2	1	0
17	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena	2	1	0
18	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.	3	0	0
19	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso	3	0	0
20	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor	3	0	0
21	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.	2	1	0

NUMERO DE PANELISTAS		3
CVR	ACEPTABLE	SUGERENCIA
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
1	SI	TODO OK
0.66666667	SI	TODO OK

Índice de validez de contenido

CVI=	90.0%
-------------	--------------

CVI=	90.0%
-------------	--------------

El resultado final de 90% indica que los ítems planteados en el instrumento no van a estar sujetos de cambio y se aplicarán tal cual se muestran en el cuestionario.

Anexo 12. Resultado de la validación de contenido por jueces.

Juez 1

MOTIVACIÓN		Esencial	Útil	Innecesario
1	Considero que mi trabajo está de acuerdo con mis capacidades.	1	0	0
2	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño sin que me estén monitoreando.	1	0	0
3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.	1	0	0
4	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.	1	0	0
5	Recibo incentivos por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.	1	0	0
6	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.	1	0	0
7	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad	1	0	0
8	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.	1	0	0
9	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna	1	0	0
10	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.	1	0	0
11	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.	1	0	0

DESEMPEÑO LABORAL		Esencial	Útil	Innecesario
1	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.	0	1	0
2	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.	1	0	0
3	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador .	1	0	0
4	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta	1	0	0
5	El apoyo que recibo de mis superiores me motivan que me desempeñe mejor.	1	0	0
6	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor .	1	0	0
7	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.	1	0	0
8	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.	1	0	0
9	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades	1	0	0
10	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente	1	0	0
11	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.	1	0	0
12	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.	1	0	0
13	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.	1	0	0
14	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena	1	0	0

15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo han ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.	1	0	0
16	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo.	1	0	0
17	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena	0	1	0
18	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.	1	0	0
19	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso	1	0	0
20	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor	1	0	0
21	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.	1	0	0

Juez 2

MOTIVACION		Esencial	Útil	Innecesario
1	Considero que mi trabajo está de acuerdo con mis capacidades.	1	0	0
2	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño sin que me estén monitoreando.	1	0	0
3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.	1	0	0
4	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.	1	0	0
5	Recibo incentivos por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.	1	0	0
6	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.	1	0	0
7	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad	1	0	0
8	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.	1	0	0
9	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna	1	0	0
10	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.	1	0	0
11	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.	1	0	0

DESEMPEÑO LABORAL		Esencial	Útil	Innecesario
1	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.	1	0	0
2	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.	1	0	0
3	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador .	1	0	0
4	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta	1	0	0
5	El apoyo que recibo de mis superiores me motivan que me desempeñe mejor.	1	0	0
6	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor .	1	0	0
7	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.	1	0	0
8	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.	1	0	0
9	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades	1	0	0
10	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente	1	0	0
11	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.	1	0	0
12	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.	1	0	0
13	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.	1	0	0
14	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena	1	0	0

15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo han ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.	1	0	0
16	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo.	1	0	0
17	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena	1	0	0
18	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.	1	0	0
19	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso	1	0	0
20	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor	1	0	0
21	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.	1	0	0

Juez 3

MOTIVACION		Esencial	Útil	Innecesario
1	Considero que mi trabajo que están de acuerdo con mis capacidades.	1	0	0
2	Me esfuerzo por mejorar mi desempeño sin que me estén monitoreando.	1	0	0
3	Tengo una buena relación con mis compañeros de trabajo para que el ambiente de la empresa sea más eficiente.	1	0	0
4	Siento que soy miembro de una empresa que funciona bien.	1	0	0
5	Recibo incentivos por parte de la empresa (comisión, felicitación, reconocimiento), cuando hago bien mi trabajo.	1	0	0
6	Recibo capacitación constantemente para mejorar mi desempeño.	1	0	0
7	La empresa brinda seguridad para desempeñarme con mayor calidad	1	0	0
8	La empresa donde laboro está en constante innovación tanto en procesos como tecnológica.	1	0	0
9	Me gusta saber cómo voy progresando mientras cumpla el reto que se me asigna	1	0	0
10	La comunicación con mis compañeros y gerente general me motivan a tener un mejor desempeño.	1	0	0
11	El esfuerzo que realizo en mi trabajo es equitativo y acorde con las retribuciones que recibo.	0	1	0

DESEMPEÑO LABORAL		Esencial	Útil	Innecesario
1	La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es buena.	1	0	0
2	Los gerentes de la empresa supervisan mi trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa.	1	0	0
3	Las relaciones personales con los supervisores cumplen mis expectativas como colaborador .	1	0	0
4	La forma en que los supervisores juzgan mi trabajo es correcta	1	0	0
5	El apoyo que recibo de mis superiores me motivan que me desempeñe mejor.	1	0	0
6	La ventilación de la empresa ayuda a desempeñarme mejor .	0	1	0
7	La iluminación de la empresa ayuda a que me sienta más motivado y pueda desempeñarme mejor.	0	1	0
8	El espacio de la organización hace que brinde un mejor servicio a los clientes.	1	0	0
9	Considero adecuado que el nivel de exigencia me ayuda a aprender nuevas habilidades	1	0	0
10	La temperatura en la empresa hace que mi trabajo sea más eficiente	1	0	0
11	La empresa donde laboro cumple con las leyes laborales.	1	0	0
12	Mi participación en las decisiones de su área me hace sentir más motivado.	1	0	0
13	Siempre estoy en busca del desarrollo de nuevas habilidades y progresos para desempeñarme mejor.	0	1	0
14	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa es buena	1	0	0

15	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos sobre mi trabajo han ayudado a que me sienta más confiable en la empresa.	1	0	0
16	Las oportunidades que me ofrece la empresa de realizar las cosas en que mejor destaco hace que trabaje mejor en equipo.	0	1	0
17	La satisfacción que me produce mi trabajo es buena	1	0	0
18	Los objetivos y metas que estoy alcanzando dentro de la empresa van acorde con mi desempeño.	1	0	0
19	La empresa donde laboro me brinda oportunidades de ascenso	1	0	0
20	Me siento integrado en la empresa para poder desempeñarme mejor	1	0	0
21	El salario que recibo me incentiva a seguir luchando por mis objetivos.	0	1	0

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL		Esencial	Útil	Innecesario
1	¿Cree usted que la motivación es una herramienta importante para el desempeño de los trabajadores? ¿por qué?	3	0	0
2	¿Las tareas que realiza le motivan y le permiten desarrollarse mejor como empresario? ¿ De qué manera?	3	0	0
3	¿Qué le motiva a realizar su trabajo?	2	1	0
4	¿ Cómo percibe el desempeño de sus trabajadores?¿ Cuál cree que es el factor fundamental?	3	0	0
5	¿Cuál es la herramienta que aplica usted dentro de la empresa para conocer el desempeño de sus trabajadores?	3	0	0
6	¿Aplica usted algún incentivo a sus trabajadores para motivarles a que se desempeñen mejor?	3	0	0

Resultados consolidados de la evaluación de juicios de expertos de la entrevista por nivel de concordancias. (Lawshe,1975)

NUMERO DE PANELISTAS		3
CVR	ACEPTABLE	SUGERENCIA
1	SI	TODOK
1	SI	TODOK
0.66666667	SI	TODOK
1	SI	TODOK
1	SI	TODOK
1	SI	TODOK

Validez de contenido

CVI=	94.4%
-------------	--------------

CVI=	94.4%
-------------	--------------

Anexo 13. Entrevista a la administradora de la empresa.**D& R CESAR. S.A.C.**

La entrevista fue realizada a la Lic. Tania Enet Alcántara Solís de edad 35 años nacida en el distrito de Jaén departamento de Cajamarca, dicha entrevista fue realizada el 10 de noviembre del 2017, teniendo como entrevistador a Cabrera Arteaga, Luzberli.

¿Cree usted que la motivación es una herramienta importante para el desempeño de los trabajadores? ¿Por qué?

La administradora de la empresa D&R. Cesar S.A.C Contesto la motivación es muy importante para una empresa, por que ayuda a cumplir con los objetivos de una organización y esto permitirá tener un personal ampliamente calificado, pero que dentro de la empresa se aplica cada seis meses, dado que el personal es muy rotativo y la cual generarían mayores gastos para la empresa.

¿De qué manera motiva usted a sus trabajadores?

Es por ello que motiva a sus trabajadores cada seis meses de maneras dando la confianza, incentivos para que la empresa pueda seguir obteniendo ingresos y llegue a la meta establecida que se tiene.

¿Las tareas que realiza le motivan a desarrollarse mejor como empresario? ¿De qué manera?

Si, me permiten realizarme como mejor empresario y a tener más experiencia dentro del mercado laboral. De esta manera podre tomar decisiones frente a cualquier obstáculo que se presente en la organización, y tener el control para la toma de decisiones y poder ejercer un buen liderazgo dentro de la empresa.

¿Brinda capacitaciones a sus trabajadores? ¿Con qué frecuencia y en qué temas?

Las capacitaciones no son frecuentemente brindadas por parte de la empresa, como ya había mencionado dado que el personal es muy rotativo de la empresa puesto que el

trabajo demanda mayor esfuerzo y responsabilidad es por ello que hace que algunas veces los trabajadores de ventas no lleguen a la meta establecida.

¿Ofrece usted apoyo para que los colaboradores puedan resolver los problemas que se le enfrentan en su trabajo?

Si, se apoya en la medida que la persona avance y se realice mejor como persona y trabajador, para que pueda enfrentarse a cualquier situación que se le presente en el trabajo o fuera, a base de esto tenemos algunos trabajadores que a base de esfuerzo y dedicación en su trabajo han ascendido de puesto, la cual crea un ambiente más eficiente para la empresa y una relación como gerente- colaborador.

¿Las condiciones físicas de la empresa ayuda a que los colaboradores se desempeñen mejor?

Si, dentro de la empresa las condiciones físicas ayudan mucho a que se desempeñen mejor nuestros trabajadores dado que estamos ubicados en una ciudad que tiene sus temperaturas muy elevadas, es por ello la empresa tiene una buena innovación en tanto en procesos, tecnología, nos encontramos en una zona donde no haya mucho ruido y que ayude a que los trabajadores se puedan desempeñar mejor.

Anexo 14. Carta de presentación para la empresa



Chiclayo, 20 de octubre de 2017

Carta N° 033-2017-USAT-EADM

Señora:
TANIA ENET ALCÁNTARA SOLÍS
Administradora
Distribuidora D&R César S.A.C. - Jaén
Presente.-

Asunto: Solicito permitir acceso a información para trabajo de investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el cordial saludo a nombre de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, y a la vez manifestar que la señorita **CABRERA ARTEAGA, LUZBERLI** estudiante de nuestra institución requiere solicitar información para facilitar el desarrollo de su tesis que lleva por título "*Relación de la motivación en el desempeño laboral de una empresa distribuidora de abarrotes - Jaén*".

En ese sentido, me permito presentar a la estudiante de la Escuela de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Empresariales:

DNI: 75423680

Nombre: Cabrera Arteaga, Luzberli

Por lo que solicito a Usted pueda brindarle su apoyo para la realización de sus objetivos.

Sin otro particular y agradeciendo la atención que brinde a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de consideración y estima.



Atentamente,

Mgtr. Rocío Elizabeth Saavedra Yorente
Directora

Escuela de Administración de Empresas
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Anexo 16. Carta de aceptación de la empresa

D&R CESAR S.A.C



Consentimiento informado Yo Tania Enet Alcántara Solís, administradora de la empresa distribuidora D&R Cesa S.A.C Jaén, acepto participar en la investigación. "Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes - Jaén", que será realizado por la alumna Luzberli Cabrera Arteaga identificado con D.N.I 75423680 del IX ciclo. El estudio tiene como objetivo. Determinar la relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora de abarrotes.

Acepto participar de las encuestas y la entrevista en horarios y lugares coordinados previamente por ambas partes, donde responderé preguntas acerca de la motivación y el desempeño laboral. Mis respuestas solo servirán netamente para fines de la investigación y se conservara el anonimato y privacidad en todo momento.

Estoy consciente que el informe final de estudio será publicado sin que los nombres de los participantes sean dados a conocer. Manifiesto a la vez que cualquier duda relacionada con la investigación que se me presenta, podrá ser disipada con la responsable de dicho estudio. Finalmente declaro conveniente participar de la investigación

D&R CESAR S.A.C

 Tania Alcántara Solís
 GERENTE GENERAL

Firma de (la) Participante



Firma de (la) Investigadora

Chiclayo, 28 de octubre 2017

Anexo 17. Fotos de la organización.

