

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**NIVEL DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC – EN EL
DISTRITO DE TRUJILLO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Br. Márquez Gonzales, María José
Br. Meléndez Peñaranda, Carlos José

ASESOR:

Dr. Vilca García Cristobal Napoleón

**Trujillo – Perú
2018**

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando el cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: “Nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de distribuidora Gallo SAC – en el distrito de Trujillo 2016”, luego de haber culminado nuestros pasos por esta casa de estudio, donde nos formamos profesionalmente para estar al servicio de la sociedad.

El presente trabajo realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciados en Administración, es producto de una investigación trabajo, esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, siendo por ello oportuno para expresarles nuestro más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, ponemos a vuestra disposición el presente trabajo de investigación para su respectivo análisis y evaluación, no sin antes agradecer vuestra gentil atención al mismo.

Atentamente,

Br. Márquez Gonzales, María José

Br. Meléndez Peñaranda Carlos

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos a través de sus docentes todos los conocimientos y valores que nos ayudan en la vida profesional.

Al cuerpo docente de la Escuela Profesional de Administración por todos los conocimientos y orientación impartidos a lo largo de nuestra formación académica profesional.

A nuestro asesor, por el apoyo y la paciencia brindada en el desarrollo de nuestra investigación siendo un gran partícipe de este resultado.

LOS AUTORES

DEDICATORIA

A nuestro Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo

A nuestros padres que con su dedicación ejemplar nos han enseñado a no desfallecer ni rendirse ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

A nuestros familiares por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

LOS AUTORES

RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con el propósito de establecer la relación que existe entre el nivel de motivación y nivel de desempeño laboral de los trabajadores en Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo 2016. El problema formulado para la investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo en el 2016?. Y se tuvo como hipótesis: Existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016. Como objetivos específicos: Evaluar el nivel de motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo 2016, evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C. en el distrito de Trujillo 2016, establecer la relación que existe entre las variables del estudio. La población sujeta a estudio, estuvo conformada por los todos los trabajadores de empresa Distribuidora Gallo S.A.C en la ciudad de Trujillo, siendo en total 29 personas, con una muestra de tipo no probabilístico y estuvo constituida por el total poblacional ya que tienen una población reducida y específica. El diseño de la investigación utilizado fue correlacional de corte transversal, en cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta. La conclusión a la que se llegó fue: Hay suficiente evidencia para demostrar que existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.

Palabras claves: Motivación, desempeño laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present study was carried out with the purpose of establishing the relationship that exists between the level of motivation and level of work performance of the workers in Distribuidora Gallo SAC in the district of Trujillo 2016. The problem formulated for the investigation was: What is The relationship that exists between the level of motivation and the level of work performance of the workers of Distribuidora Gallo SAC in the district of Trujillo in 2016? And you were hypothesized: There is a direct relationship between the level of motivation and the level of job performance in the workers of Distribuidora Gallo SAC, in the district of Trujillo 2016. As specific objectives: To evaluate the level of motivation of the workers of Distribuidora Gallo SAC in the district of Trujillo 2016, to evaluate the level of work performance of the workers of Distribuidora Gallo SAC In the district of Trujillo 2016, to establish the relationship that exists between the variables of the study. The population subject to study was conformed by all the workers of company Distribuidora Gallo SAC in the city of Trujillo, being a total of 29 people, with a Sample of non-probabilistas type and was constituted by the total population since they have a reduced and specific population. The research design used was correlational cross-sectional, as far as techniques and instruments of data collection was used the survey. The conclusion reached was that there is enough evidence to show that there is a direct relationship between the level of motivation and the level of work performance in the workers of Distribuidora Gallo S.A.C in the district of Trujillo 2016.

Keywords: Motivation, job performance, workers

ÍNDICE

	Pág.
PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1. Realidad Problemática	2
1.2. Enunciado del problema.....	4
1.3. Antecedentes del problema.....	4
1.3.1. Internacionales	5
1.3.2. Nacionales	6
1.3.3. Locales	8
1.4. Justificación del problema	9
1.4.1. Justificación Teórica	9
1.4.2. Justificación Metodológica	10
1.4.3. Justificación Social.....	10
1.4.4. Justificación practica.....	10
2. HIPÓTESIS	11
3. OBJETIVO.....	11
3.1. Objetivo General.....	11
3.2. Objetivos Específicos	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	13
2.1. MARCO TEÓRICO	14
2.1.1. Motivación	14
2.1.1.1. Teorías sobre la motivación.....	14
2.1.1.2. Como motivar a grupos exclusivos de trabajadores	16
2.1.1.3. Impulsos motivadores.....	18
2.1.2. Nivel de desempeño laboral.....	23

2.1.2.1. Teorías sobre el nivel de desempeño laboral	23
2.1.2.2. Objetivos del nivel de desempeño laboral	25
2.1.2.3. Factores que influyen en el nivel del desempeño laboral.....	25
2.1.2.4. Ventajas de valorar en el nivel de desempeño laboral ...	27
2.1.2.5. Métodos de evaluación del nivel de desempeño laboral.....	28
2.1.2.6. Instrumentos de medición del nivel de desempeño laboral:.....	31
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.2.1. Motivación:	35
2.2.2. Desempeño:	35
2.2.3. Cultura Organizacional	35
2.2.4. Productividad:	36
CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	37
3.1. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS	38
3.1.1. Material	38
3.1.1.1. Población.....	38
3.1.1.2. Marco de Muestreo	38
3.1.1.3. Muestra	38
3.1.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.1.2. Procedimientos	40
3.1.2.1. Diseño de Contrastación	40
3.1.2.2. Operacionalización de variables:.....	42
3.1.2.3. Procesamiento y Análisis de Datos	44
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	46
4.1. Presentación de resultados	47
4.2. Discusión de resultados	51
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	61
ANEXO N °1: CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC	62

ANEXO N° 2: ALFA DE CRONBACH DEL CUESTONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC.....	64
ANEXO N° 3: CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC.....	66
ANEXO N° 4: ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC.....	68
ANEXO N° 5: CORRELACIÓN DE PEARSON” ENTRE “NIVEL DE MOTIVACION” Y “NIVEL DESEMPEÑO LABORAL”	70
ANEXO N° 6: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	71

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Gerente y trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C..... 38
Tabla 2	Frecuencia del Nivel de Motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016 48
Tabla 3	Frecuencia del Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016 49
Tabla 4	Frecuencia del nivel de Motivación y nivel de Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016..... 50

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Frecuencia porcentual del Nivel de Motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016	48
Figura 2. Frecuencia del Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016	49
Figura 3. Frecuencia del nivel de Motivación y nivel de Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016.....	50
Figura 4. Diagrama de dispersión de puntos de la Motivación y del Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016	51

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Realidad Problemática

El sector de distribución de libros en la actualidad se encuentra con una disminución en las ventas, debido a que la mayoría de instituciones educativas están optando por utilizar módulos propios o alternativas digitales. Los costos y gastos aumentaron en los últimos años viéndose reflejado en el aumento de precio de los libros. Por dicha situación la competencia es más agresiva y se necesita contar con un personal de ventas con un alto rendimiento.

Es así que la empresa, es considerada como un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas, es por ello que si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos. Según Robbins (2000) afirma que la motivación es el resultado de las interacciones de los individuos y la situación. En general concierne al esfuerzo hacia cualquier meta.

Por otro lado, cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar

repercutiendo en el nivel de desempeño laboral que según Chiavenato (2009) acota que el desempeño laboral de las personas, dependen de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

La empresa Distribuidora Gallo S.A.C, es una empresa peruana dedicada a la comercialización de productos en distintas ciudades del Perú, especializados en libros de educación.

Actualmente, es la cadena de comercialización de textos literarios con puesto impecable en todo el norte del país. Con dos años de operación en la región La Libertad, estando su sede principal en la ciudad de Trujillo. Tiene como fin brindar un servicio de calidad que apoya la superación personal y profesional a todos los escolares.

En cuanto a la descripción de su ambiente de trabajo cuenta con diferentes áreas; cada una de éstas cuenta con un asistente, el cual supervisa de forma general a todos los trabajadores con respecto a su función de cada uno y entrenadores, los cuales controlan la hora de llegada, la hora de salida, que lleven el uniforme correctamente y esté limpio, que no lleven accesorios que no estén permitidas con las reglas, que cumplan con sus tareas, etc.; aspectos que evidencian el descuido por parte de la empresa de aspectos importantes como la motivación, desempeño, el clima laboral entre otros, que se reflejan bajo nivel de ventas en los últimos años. Así mismo, la empresa no cuenta con un programa de medición de nivel de motivación y nivel de desempeño laboral que complementa el desarrollo de las actividades

del trabajador; tampoco existe una gestión del desarrollo personal de los trabajadores utilizándose como único medio de motivación la compensación monetaria. Esto tiene como consecuencia que dentro de esta empresa se hayan formado un ambiente en el cual los trabajadores no se encuentran comprometidos totalmente con la empresa.

En consecuencia, el presente trabajo de investigación busca conocer la relación que existe entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distribuidora Gallo S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

1.2. Enunciado del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo en el 2016?

1.3. Antecedentes del problema

A continuación, se detalla algunos antecedentes que de alguna manera se relacionan con las variables, motivo de estudio de la investigación. Sin embargo, por el sector que opera la empresa elegida (distribución de libros) no encontramos antecedentes relacionados a empresas similares.

1.3.1. Internacionales

Velázquez (2002) *Influencia de la gerencia en la motivación de los empleados del centro de atención médica* (Tesis doctoral)

Universidad de Carabobo (CAMUC), Venezuela.

Los autores concluyeron que

El objetivo general era determinar influencia de la gerencia en la motivación de los empleados del CAMUC, seleccionando para ello el tipo de investigación de campo descriptiva, según la naturaleza de los objetivos planteados; llegando a la siguiente conclusión: el CAMUC debería diseñar políticas gerenciales y motivacionales que integren al personal con la organización, debido a que el personal se encuentra en un círculo estacionario donde las decisiones son tomadas en la alta jerarquía y no se toman en cuenta las ideas que pudieran aportar los empleados, lo cual pudiera convertir a la empresa en una organización estilo mesa redonda y no seguir en el estilo de organizaciones piramidales, además de implementar sistemas de recompensas y rotación de personal que motiven el desempeño efectivo de los trabajadores y no se mantengan en la rutina de las tareas en los puestos de trabajo.

Los resultados obtenidos de la investigación antes mencionada poseen significativa importancia ya que refleja la integración y vinculación que deben tener todos los trabajadores en la toma de decisiones y a la hora de generar ideas innovadoras o ideas que solucionen problemas. Es generar en el trabajador en sentido de participación en la toma de decisiones en busca de flexibilizar las estructuras y mejorar el desempeño.

Marroquí y Pérez (2011) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*

(Tesis de licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Los autores concluyeron

En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

En los restaurantes seleccionados las tareas se realizan en condiciones apropiadas que posibilita el desempeño laboral de los trabajadores en dicha empresa.

El desempeño laboral se adecua al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados.

En la empresa Burger King se encuentra en un buen clima laboral con todos sus empleados.

1.3.2. Nacionales

Larico (2015) *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de san Román – Juliaca 2014* (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

Los autores concluyeron

Se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

Se encontró relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. Cuarta. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román

Romero (2016) *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015* (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Los autores concluyeron

Podemos concluir que el personal de la municipalidad presenta en términos generales un clima organizacional bajo ya que ellos considera a la institución como un lugar en donde no se les brinda las oportunidades necesarias para progresar dentro de la institución, consideran que los jefes de las distintas áreas no muestran algún tipo de interés por el trabajo que realiza cada trabajador; al no existir un programa de capacitación demuestra el grado de desinterés por el crecimiento profesional de cada miembro. No existe un grado de involucramiento laboral ya que no se les permite ser partícipes de la elaboración de los objetivos institucionales, como no existen buenas líneas de comunicación impidiendo una buena relación entre compañeros de trabajo; esto es agravado por las pésimas condiciones laborales que se desempeñan, al no existir la infraestructura óptima para desempeñar su labor.

Podemos decir también que el nivel de motivación de los trabajadores de la municipalidad es muy bajo ya que en dicha institución no se toma en cuenta ningún tipo de componente motivacional para generar buena motivación, los salarios que se les asigna a los trabajadores no cubre las necesidades básicas, muchas veces estos salarios no están en relación con el trabajo que realizan; no existen interacción entre miembros de distintas áreas de trabajo impidiendo así las buenas relaciones humanas, ocasionada muchas veces por la no existencia de líneas de comunicación. Así mismo la motivación y el clima laboral constituyen dos temas de gran interés en la psicología organizacional, por sus implicancias en la productividad del recurso humano en ambientes laborales y son indicadores de la calidad de vida en el trabajo. En el presente trabajo, ambos aspectos, evidencian un funcionamiento promedio y una baja relación entre sí; sin llegar a presentar niveles óptimos de motivación.

1.3.3. Locales

Sánchez (2013) *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio sport club de la ciudad de Trujillo 2013* (Tesis de licenciatura)
Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú

Los autores concluyeron que

El enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que el desempeño laboral no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación, que en este caso fue la implementación de un plan de capacitación, de este concluimos en que no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción al cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen

impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan las diferencias en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con sus clientes.

La Torre (2002) *Motivación del personal y el incremento de la productividad en la compañía industrial Omega SAC en el distrito de La Esperanza, en provincia de Trujillo* (Tesis de licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Los autores concluyeron

Uno de los recursos más importantes con los que cuenta la empresa para alcanzar los objetivos es el factor humano, debido a esto es necesario conocer a la persona, es decir conocer sus objetivos personales, metas, habilidades, expectativas y sobre todo no olvidar tratar a las personas como lo que son.

Es necesario mencionar ciertas características que poseen las personas, comprender mejor el comportamiento.

La motivación y satisfacción del trabajo produce un efecto positivo en el trabajador, en las relaciones sociales, afectivas y sociales.

El estrés laboral surge cuando se da un desgaste en el trabajador, en el puesto de trabajo y la propia organización.

1.4. Justificación del problema

1.4.1. Justificación Teórica

El presente estudio permite conocer el estado del arte sobre el tema niveles de motivación y desempeño laboral, sus componentes, factores que influyen y la forma de cómo se miden

las variables, para ello se desarrollara los diferentes enfoques teóricos relacionados con los temas.

1.4.2. Justificación Metodológica

Se justifica en razón que en el presente estudio utilizó una metodología específica que permitió evaluar por un lado los niveles de la motivación y por otro el nivel del desempeño laboral. Así mismo en el presente estudio utilizó las técnicas de la encuesta y el análisis documental.

1.4.3. Justificación Social

Desde el punto de vista social el estudio permitió conocer la situación laboral actual de los trabajadores en la empresa Distribuidora Gallo S.A.C. en el distrito de Trujillo y a partir de ellos se van a desarrollar estrategias que permitan mejorar sus niveles de motivación y desempeño laboral

1.4.4. Justificación practica

Actualmente son muchas las dificultades que surgen con relación al nivel de motivación de los trabajadores y más aún en organizaciones de servicio, al tratarse del desempeño laboral, los cuales se orienta en lo particular a factores como excesiva carga laboral, poca motivación de los directivos hacia el personal por metas logradas, y mal ambiente de trabajo, lo que produce trastornos y cambios considerables tanto en el desarrollo de las

operaciones como en el funcionamiento institucional, específicamente en el nivel del desempeño laboral de los mismos.

Se analizó cuál es el compromiso frente al área de trabajo y frente a la empresa en general, el propósito fue cambiar el comportamiento del colaborador en caso de que los resultados fueran negativos, siendo más responsable y crear un ambiente íntegro y confiable por parte de los trabajadores con sus subordinados y con sus compañeros de trabajo.

2. HIPÓTESIS

H₀: No existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.

H₁: Existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.

3. OBJETIVO

3.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el nivel de motivación y nivel de desempeño laboral de los trabajadores en Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo 2016.

3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo 2016.
- Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C. en el distrito de Trujillo 2016.
- Establecer la relación que existe entre las variables del estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Motivación

2.1.1.1. Teorías sobre la motivación

Chang (2010), sostiene que la motivación de las personas al interior de las empresas puede orientarse a resultados mediante sistemas de renta variable, en la medida que: se defina con claridad la política a aplicar, que esta política tenga probabilidades de cumplirse y que esté alineada a las expectativas de las personas.

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense nacido en 1908, desarrollo una interesante teoría de la Motivación en los seres humanos, establece una jerarquía de las necesidades que los hombres buscan satisfacer, esta se ha representado en forma de “La Pirámide de Maslow”.

La motivación es como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso. Oyarce (2000).

Desde el punto de vista del desenvolvimiento del hombre, la motivación constituye la base del desencadenamiento y mantenimiento de las actividades y comportamientos que determinan las conductas humanas, la motivación pone al organismo en movimiento, lo dirige. Los estímulos exteriores solamente adquieren, en último análisis, su poder directivo en virtud de una exigencia impulsora y selectiva inherente a la motivación misma.

Miranda (2010) afirma que la motivación es medida de acuerdo al crecimiento personal, al ambiente laboral, a las condiciones de trabajo y a la remuneración establecida

Según Robbins (2000) es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual como la motivación general que concierne al esfuerzo hacia cualquier meta.

La motivación es un concepto genérico (constructo teórico-hipotético) que designa a las variables que no pueden ser inferidas directamente de los estímulos externos, pero que influyen en la dirección, intensidad, y coordinación de los modos de comportamiento aislados que conducen a alcanzar determinadas metas; es el

conjunto de factores innatos (biológicos) y aprendidos (cognoscitivos, afectivos y sociales). Dessler (2002).

También se puede utilizar el término “Motivación” para explicar y entender las diferencias en la intensidad de la conducta. Es decir, las conductas más intensas pueden ser consideradas como el resultado de los más elevados niveles de motivación. Igualmente, el término “Motivación” puede usarse para indicar la dirección selectiva de una conducta.

Robbins (2011), define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”. Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga, para que pueda realizar las acciones, esto también ocasiona desde mi parecer un gasto de energía enorme, lo que origina que los gerentes que no tengan estrategias claras sobre la motivación de sus empleados pasen la mayor parte de su tiempo ocupado en como incentivar a estos trabajadores.

2.1.1.2. Como motivar a grupos exclusivos de trabajadores

Motivar a los empleados nunca ha sido fácil, los empleados llegan a las organizaciones con diferentes

necesidades, personalidades, destrezas, habilidades, intereses y aptitudes.

- **Motivación de una fuerza laboral diversa.**

Para maximizar la motivación entre la fuerza laboral de hoy, los gerentes necesitan pensar en términos de flexibilidad. Por ejemplo: los estudios nos dicen que los hombres dan más importancia a tener autonomía en sus trabajos que las mujeres.

- **Motivación de profesionales**

En contraste con la generación pasada, el empleado típico de hoy es más probable que sea un profesional muy capacitado con un grado universitario que un obrero.

Tienen un compromiso fuerte y duradero con su campo de destreza. Su lealtad se dirige más hacia su profesión que a su empleador.

- **Motivación de trabajadores eventuales**

Los trabajadores eventuales no tienen la seguridad ni la estabilidad de los empleados permanentes y no se identifican con la organización ni tienen el mismo compromiso que los demás empleados. No existe una solución sencilla para motivar a los empleados

eventuales, para el pequeño grupo de individuos que prefiere la libertad de su condición temporal

- **Motivación de empleados poco capacitados que gana el salario mínimo**

Es dirigir un grupo de trabajo compuesto por empleados poco capacitados y que ganan el salario mínimo, además estos empleados tienen capacitación y destrezas limitadas. Para motivar a los empleados que ganan el salario mínimo, los gerentes podrían recurrir al uso de programas de reconocimiento para los empleados.

2.1.1.3. Impulsos motivadores

Es el deseo intenso de algo, como producto del ambiente cultural en que vive. En la mayoría de las naciones, uno o dos patrones de motivación tendían a estar muy arraigados entre los trabajadores.

- **Motivación del logro**

Es un impulso que estimula a algunas personas para que persigan y alcancen sus metas, un individuo con este impulso desea alcanzar objetivos y ascender por el camino del éxito.

- **Motivación de afiliación**

Es un impulso para relacionarse socialmente con las personas; es decir trabajar con personas compatibles y experimentar un sentido de comunicación.

- **Motivación de poder**

Es el impulso para influir en la gente, asumir el control y cambiar situaciones. Las personas motivadas por el poder desean causar un gran efecto en sus organizaciones, y están dispuestas a asumir riesgos con ese propósito.

2.1.1.4. Pirámides de Maslow

Acosta (2013) afirma que la Pirámide de Maslow es la jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide)

A. Necesidades básicas: Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son:

- Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.
- Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal.
- Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.

B. Necesidades de seguridad y protección: Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

C. Necesidades de afiliación y afecto: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de:

- Asociación
- Participación
- Aceptación

D. Necesidades de estima: Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

- La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
- La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

E. Autorrealización o auto actualización: Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: “motivación de crecimiento”, “necesidad de ser” y “autorrealización”. Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

2.1.1.5. Niveles de motivación

La motivación es un proceso adaptativo y dinámico que tiene como principal objetivo aumentar la probabilidad de

adaptación del organismo a las variaciones que tiene el medio ambiente, desde el análisis de la psicología los niveles de la motivación están relacionados a estímulos cerebrales de acuerdo Petri y Govern (2005) la motivación pasa por proceso de activación de la conducta donde se inicia una conducta motivada desde su inicio hasta finalización, desde esta perspectiva se identifican 3 niveles :

Nivel alto o de máxima alerta: cuando se tiene una mayor capacidad de respuesta y cuando se obtiene un mayor nivel general de excitación fisiológica las respuestas son más fuertes, frecuentes y duraderas.

Nivel moderado o fisiológico: persistencia o insistencia en el comportamiento; así podemos considerar que cuando un organismo está motivado, persiste en su conducta hasta conseguir su objetivo. Se ha considerado que la persistencia es un índice de la motivación Hace referencia a la fuerza o energía que activa, dirige y mantiene el comportamiento.

Nivel bajo o conducta motiva: Se requiere la presencia de un estímulo que sea capaz de desencadenar el proceso motivacional. Ese estímulo puede ser externo o

interno Dicha conducta tiene que ser considerada como una especie de instrumento con el que el individuo intentará conseguir el objetivo (ahora meta) que se ha propuesto conseguir, se trata de la opción que, al menos en esos momentos, puede ser considerada como la más apropiada o la menos mala, siempre desde el punto de vista del individuo que lleva a cabo la acción.

2.1.2. Nivel de desempeño laboral

2.1.2.1. Teorías sobre el nivel de desempeño laboral

Según Chiavenato (2007), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Sánchez (2013) afirma que el desempeño laboral es medido de acuerdo a la orientación de los resultados, la calidad del trabajo realizado, su incitativa, la organización y las relaciones interpersonales.

El desempeño Laboral es como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas

dentro de la organización en un tiempo determinado (Newstrom, 2011).

El desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (Giraldo,2004).

En general los empresarios no cuentan con ningún sistema de medición de objetivos tales opiniones; y todavía constituyen una minoría los que tienen sistemas más elaborados de evaluación del desempeño y la productividad de sus trabajadores y trabajadoras. La percepción empresarial sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres, y las imágenes que se configuran a partir de esas percepciones, muchas veces se construyen por comparación, cuando no por oposición. Esto es, las mujeres son evaluadas a partir de criterios de “más” o “menos”, “con” o “sin” determinadas calidades y atributos: más o menos caras, más o menos productivas, más o menos eficientes, más o menos comprometidas con el trabajo.

2.1.2.2. Objetivos del nivel de desempeño laboral

El objetivo de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera como el empleado realiza sus labores y cumple con sus responsabilidades. Para cumplir este objetivo los sistemas de evaluación de desempeño deben estar directamente relacionados con el cargo/puesto y ser prácticos y confiables.

El empleado debe saber no solo acerca del cambio planeado, sino saber también porque y como deberá implementarse este, debe recibir retroalimentación adecuada y reducir desacuerdos con respecto a su actuación en la organización. Los principales objetivos de la evaluación del desempeño son los siguientes:

- Ascensos e incentivos.
- Adaptación del individuo al cargo.
- Auto-perfeccionamiento del empleado.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Retroalimentación de información al individuo.

2.1.2.3. Factores que influyen en el nivel del desempeño laboral

La motivación: La motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica. El dinero es un

factor que motiva a los trabajadores, y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos.

Adecuación / ambiente de trabajo: Es muy importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que además, esté motivada e interesada por las características del mismo.

Establecimiento de objetivos: El establecimiento de objetivos es una buena técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se deben desarrollar en un período de tiempo.

Reconocimiento del trabajo: El reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo, el primer error sí. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando

bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado: Si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces

La formación y desarrollo profesional: Los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.

2.1.2.4. Ventajas de valorar en el nivel de desempeño laboral

Se puede mejorar el desempeño mediante la retroalimentación por ello se propuso las siguientes ventajas.

- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y operaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Errores en el diseño del puesto: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

2.1.2.5. Métodos de evaluación del nivel de desempeño laboral

Matías (2002), sostiene que, se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del

empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño.

Autoevaluaciones: Llevar a los empleados a efectuar una autoevaluación puede constituir una técnica muy útil, cuando el objetivo es alentar el desarrollo individual. Es mucho menos probable que se presente actitudes defensivas. Cuando las autoevaluaciones se utilizan para determinar las áreas que necesitan mejorarse, pueden resultar de gran utilidad para la determinación de objetivos personales a futuro. El aspecto más importante de las autoevaluaciones radica en la participación del empleado y su dedicación al proceso de mejoramiento.

Administración por objetivos: Consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. Lo ideal es que estos objetivos se establezcan por mutuo acuerdo y que sean mensurables de manera objetiva. Los empleados se encuentran en posición de estar más motivados para lograr los objetivos por haber participado en su formulación, ya que pueden medir su progreso y efectuar ajustes periódicos para asegurarse de lograrlos. A fin de poder efectuar estos ajustes, sin embargo, es necesario que el empleado reciba retroalimentación periódica. Los

empleados obtienen el beneficio de carácter motivacional de contar con una meta específica.

Los objetivos ayudan también a que empleado y supervisor puedan comentar necesidades específicas de desarrollo por parte del empleado. Las dificultades se centran en que en ocasiones los objetivos son demasiados ambiciosos y en otras se quedan cortos.

Evaluaciones psicológicas: Cuando se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial es la evaluación del potencial del individuo y no su desempeño anterior. La evaluación consiste en entrevistas en profundidad, exámenes psicológicos, conversaciones con los supervisores y una verificación de otras evaluaciones. El psicólogo prepara a continuación una evaluación de las características intelectuales, emocionales, de motivación y otras más, que pueden permitir la predicción del desempeño futuro. El trabajo de un psicólogo puede usarse sobre un aspecto específico o puede ser una evaluación global del potencial futuro. A partir de estas evaluaciones se pueden tomar decisiones de ubicación y desarrollo. Debido a que este procedimiento es lento y costoso, generalmente se reserva a gerentes jóvenes y brillantes.

Métodos de los centros de evaluación: Son una forma estandarizada para la evaluación de los empleados, que se basa en tipos múltiples de evaluación y múltiples evaluadores. Esta técnica suele utilizarse para grupos gerenciales de nivel intermedio que muestran gran potencial de desarrollo a futuro. Con frecuencia, se hace venir a un centro especializado a los empleados con potencial y se le somete a una evaluación individual.

2.1.2.6. Instrumentos de medición del nivel de desempeño laboral:

Robbins (2011), sostiene que para la medición del desempeño es necesario contar con estos instrumentos.

Pruebas escritas:

Fortalezas:

Las pruebas de capacidad intelectual, habilidad espacial y mecánica, exactitud de percepción y destreza motora son predictores moderadamente válidos para muchos empleos de nivel bajo que requieren poca o ninguna capacitación en organizaciones industriales.

Las pruebas de inteligencia son predictores bastante buenos para los puestos de supervisión.

Debilidades:

La inteligencia y otras características probadas se puedan eliminar parcialmente del desempeño laboral real, reduciendo así su validez.

Pruebas de simulación del Desempeño:**Fortalezas:**

Se basa en el análisis de datos y cumple con facilidad el requisito de tener relación con el empleo.

Han aprobado ser predictores válidos del desempeño laboral.

Debilidades:

Es costoso crearlas y aplicarlas.

2.1.2.7. Nivel del desempeño laboral

Parra (2000) acota que mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados mejorando los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Entre los niveles se puede destacar:

a. Captación de Recursos Humanos

- Revisar y valorar los criterios de selección

- Poner en evidencias debilidades existentes entre personas procedentes de una determinada selección
- Revisar programas de reclutamiento y selección a realizar en el futuro

b. Compensaciones

- Completar en forma eficaz la política de compensaciones basada en la responsabilidad de cada puesto y en la contribución que cada persona realiza en función de los objetivos del puesto.

c. Motivación.

- Contribuir como medio eficaz para servir de instrumento de motivación, y no sólo de valoración cuantitativa

d. Desarrollo y Promoción.

- Es una magnífica ocasión para analizar la acción, definir objetivos y planes de actuación
- Confrontar los diferentes puntos de vista de los diferentes niveles jerárquicos y abordar los problemas de relaciones interpersonales, así como el clima de la empresa.
- Obtener datos para el desarrollo de cada persona en su carrera profesional, sirviendo de base a los programas de planes de carrera

e. Comunicación.

- Permite el dialogo constante entre los responsables y los subordinados, tanto en la comunicación de resultados como en la planificación y proyección de acciones a seguir en el futuro y de objetivos a conseguir.

f. Adaptación al Puesto de Trabajo.

- Facilitar la operación de cambios
- Obtener del trabajador información acerca de sus aspiraciones a largo plazo
- Integrar al trabajador al puesto a través de un proceso de seguimiento

g. Descripción de Puestos.

- Analizar las características del puesto desempeñado, así como su entorno.
- Revisar los objetivos previstos en cada puesto de trabajo
- Capacitación.
- Detectar necesidades de Capacitación, tanto personal como colectiva

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Motivación:

- a) Robbins (2000) afirma que la motivación es el resultado de las interacciones de los individuos y la situación. En general concierne a al esfuerzo hacia cualquier meta.
- b) Newstrom (2011) acota que la motivación del trabajador es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.

2.2.2. Desempeño:

- a) El desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. (Chiavenato,2009)
- b) Sostiene que es una base sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato, 2005).

2.2.3. Cultura Organizacional

- a) Cultura organizacional, cultura institucional, cultura administrativa, cultura corporativa, cultura empresarial, o cultura de negocios, son algunas expresiones utilizadas para designar un determinado concepto de cultura (el que la entiende como el conjunto de experiencias, hábitos, costumbres, creencias, y valores, que caracteriza a un grupo

humano) aplicado al ámbito restringido de una organización, institución, administración, corporación, empresa, o negocio (cuando habitualmente el concepto "cultura" se aplica al ámbito extenso de una sociedad o una civilización). (García, 2017).

2.2.4. Productividad:

- a) La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. (Sánchez ,2013).

CAPÍTULO III: MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

3.1. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS

3.1.1. Material

3.1.1.1. Población

La población total estuvo constituida por todos los trabajadores de empresa Distribuidora Gallo S.A.C en la ciudad de Trujillo, siendo en total 29 personas.

3.1.1.2. Marco de Muestreo

Relación de los trabajadores con contrato vigente registrados en planillas (Fuente: Gerencia General de la Empresa Distribuidora Gallo SAC).

3.1.1.3. Muestra

Es de tipo No Probabilístico y estará constituida por el total poblacional, es decir los 29 trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C ya que tienen una población reducida y específica, y esto se constituye en la muestra.

Tabla 1. Gerente y trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C

CARGO	TRABAJADORES	
	Nº	%
GERENTE	1	3.4%
ADMINISTRADORA	1	3.4%
SUPERVISORES	3	10.3%
PROMOTORES	14	48.3%
CARGADORES	8	27.6%
LIMPIEZA	2	6.9%
TOTAL	29	100%

FUENTE: Oficina de Administración de Distribuidora Gallo S.A.C

3.1.1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para el trabajo de investigación fueron las siguientes:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
La encuesta	El cuestionario

- Encuesta: Para recopilar la información sobre la variable de estudio. La encuesta tuvo cierto margen de error debido a que está influenciada por la subjetividad del encuestado. Se realizó una encuesta personal en el establecimiento a los trabajadores donde la información se obtuvo mediante un encuentro directo y personal entre el entrevistador y el entrevistado. El entrevistador planteó directamente las preguntas al entrevistado basándose en un cuestionario que iba cumplimentando con las respuestas del entrevistado. Se encuestó a 29 trabajadores.

Instrumentos

- El cuestionario: Las preguntas del cuestionario fueron de tipo cerradas y serán aplicadas a los trabajadores

de la Distribuidora Gallo SAC para obtener la información respectiva. Hubo dos cuestionarios

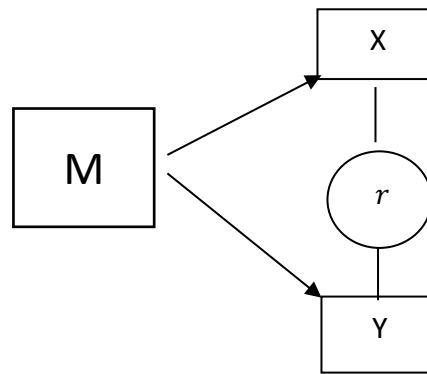
- ✓ Cuestionario sobre la motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC.
 - ✓ Cuestionario sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC
- Validación de cuestionario sobre la motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC: Se validó en una muestra piloto de ocho clientes obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 91%, razón que nos autoriza a aplicarlo.
 - Validación de cuestionario sobre el desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC: Se validó en una muestra piloto de ocho clientes obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 90%, razón que nos autoriza a aplicarlo.

3.1.2. Procedimientos

3.1.2.1. Diseño de Contrastación

En la siguiente investigación se aplicó un diseño de investigación correlacional de corte transversal.

Esquema:



M = Muestra de los trabajadores de la distribuidora Gallo SAC.

X = Nivel de motivación

Y = Nivel del desempeño laboral

r = Relación entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral

3.1.2.2. Operacionalización de variables:

Variables a investigar	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables	Escala de medición	Instrumento
Nivel de motivación	Newstrom (2011) acota que la motivación del trabajador es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un empleado elija un curso de acción y se conduzca de ciertas maneras.	Miranda (2010) afirma que la motivación es medida de acuerdo al crecimiento personal, al ambiente laboral, a las condiciones de trabajo y a la remuneración establecida	Remuneración	Nivel de motivación por la remuneración	Cuantitativa	Escala de Likert	Cuestionario
			Crecimiento del personal	Nivel de cumplimiento de las metas personales	Cuantitativa		
			Ambiente laboral	Nivel de satisfacción laboral	Cuantitativa		
			Condiciones de trabajo	Nivel de condiciones laborales	Cuantitativa		

Nivel de desempeño	Sostiene que es una base sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto de trabajo y de su potencial de desarrollo futuro. (Chiavenato, 2005).	Sánchez (2013) afirma que el desempeño laboral es medido de acuerdo a la orientación de los resultados, la calidad del trabajo realizado, su inciativa, la organización y las relaciones interpersonales.	Orientación de resultados	Nivel de logro de resultados	Cualitativa	Escala de Likert	Cuestionario
			Calidad	Nivel de calidad del trabajo realizado	Cuantitativa	Escala de Likert	
			Iniciativa	Nivel de iniciativa	Cuantitativa	Escala de Likert	
			Organización	Nivel de planificación de sus actividades.	Cuantitativa	Escala de Likert	
			Relaciones interpersonales	Capacidad de desenvolviendo	Cuantitativa	Escala de Likert	

3.1.2.3. Procesamiento y Análisis de Datos

Recolección y procesamiento

- Los datos fueron recolectados aplicando cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos y serán procesados empleando el programa SPSS V.23, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

Estadística descriptiva

- Los resultados fueron presentados en Tablas bivariantes con número de casos que corresponden a las categorías de las variables.
- Para las variables cuantitativas se calculó el promedio con su correspondiente desviación estándar.
- Para facilitar la comprensión de algunos resultados se adjuntó gráficos de barras.

Estadística analítica

- Para determinar si existe relación entre el nivel de motivación y el nivel del desempeño de los trabajadores se aplicó la prueba chi cuadrado para asociación de variables. Si $p < 0.05$ la relación entre las variables fueron significativa, contrastándose la hipótesis formulada.

- Se considera que los niveles son:

- Alta : 75% - 100%
- Moderada: 75% - 40%
- Baja: < 40%

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

En este capítulo se hace referencia a las tablas y figuras de estadística que hemos utilizado para organizar la información recogida en la investigación, cuyos comentarios e interpretaciones se encuentran al término de cada uno de ellos.

Tabla 2

Frecuencia del Nivel de Motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Nivel de Motivación	Frec.	%
Poco motivado	0	0.0
Medianamente motivado	8	27.6
Muy motivado	21	72.4
TOTAL	29	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por los autores

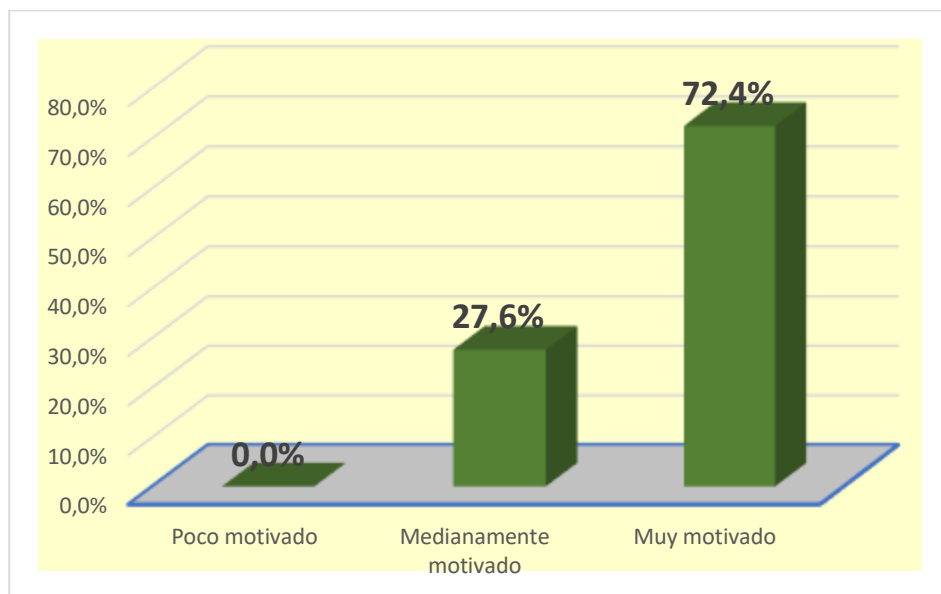


Figura 1. Frecuencia porcentual del Nivel de Motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Fuente: Encuesta

Elaborado por los autores

Interpretación: Según los resultados encontramos que del 100 % de los 29 trabajadores en su mayoría el 72.4% están motivados y en su minoría el 27.6% están medianamente motivados.

Tabla 3

Frecuencia del Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Nivel de Desempeño	Frec.	%
Bajo desempeño	1	3.4
Moderado desempeño	10	34.5
Alto desempeño	18	62.1
TOTAL	29	100.0

Fuente: Encuesta

Elaborado por los autores

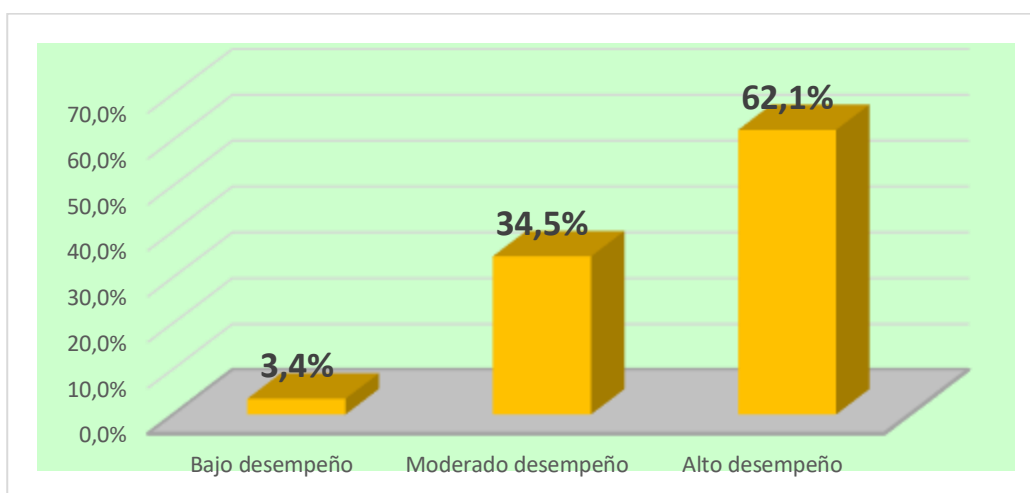


Figura 2. Frecuencia del Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Fuente: Encuesta

Elaborado por los autores

Interpretación: Según los resultados encontramos que del 100 % de los 29 trabajadores en su mayoría el 62.1 % tienen un alto desempeño, a su vez un 34.5% tienen un moderado desempeño y en su minoría el 3.4% tienen un bajo desempeño.

Tabla 4

Frecuencia del nivel de Motivación y nivel de Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Nivel de Desempeño	Nivel de Motivación				TOTAL	
	Medianamente Motivado		Muy Motivado			
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Bajo desempeño	1	12.5	0	0.0	1	3.4
Moderado desempeño	6	75.0	4	19.0	10	34.5
Alto desempeño	1	12.5	17	81.0	18	62.1
TOTAL	8	100.0	21	100.0	29	100.0

Fuente: Encuesta
Elaborado por los autores

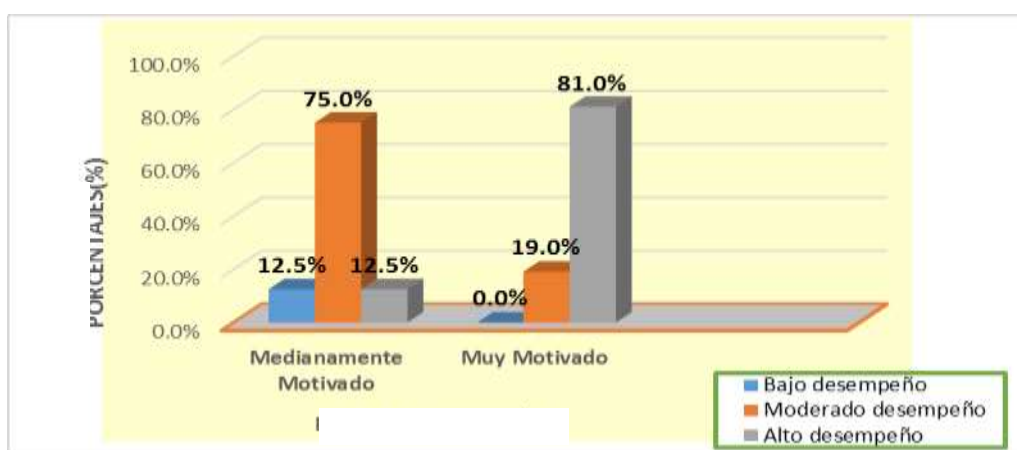


Figura 3. Frecuencia del nivel de Motivación y nivel de Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Fuente: Encuesta
Elaborado por los autores

Interpretación: Según los resultados encontramos que del 100% de los 29 trabajadores están medianamente motivados solo el 12.5% presentaron un Bajo Desempeño, el 75% presentan un Moderado Desempeño y el 12.5% un Alto Desempeño; pero de aquellos trabajadores que indicaron estar Muy Motivados en el trabajo, ninguno presentó un bajo desempeño, el 19% presentó un moderado desempeño y un 81% presentaron un alto desempeño laboral

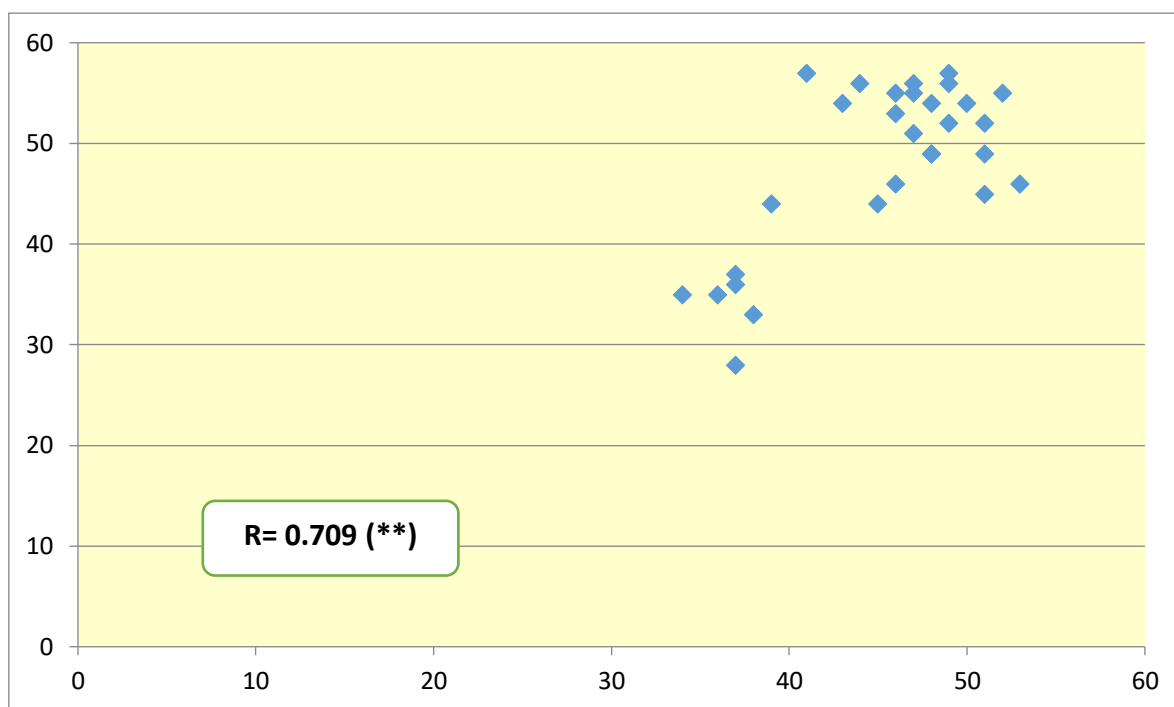


Figura 4. Diagrama de dispersión de puntos de la Motivación y del Desempeño de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016

Fuente: Encuesta
Elaborado por los autores

Interpretación: Según los resultados encontramos que $r = 0.709$ correspondiente a la valoración de los puntajes de Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Gallo SAC; y el diagrama de dispersión indica que existe una relación significativamente positiva-

4.2. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos; podemos confirmar el cumplimiento de la hipótesis científica propuesta, por lo que existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016, este resultado concuerda con Larico (2015) en su tesis Factores

motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de san Román – Juliaca 2014 afirmando que se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, por otro lado se evidenció relación significativa entre las remuneraciones del mínimo vital con el cumplimiento de responsabilidades porque eso influye de manera significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, encontrándose una relación significativa entre los incentivos que se les otorga a los trabajadores como las resoluciones, carta de felicitación y becas de capacitación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román. Cuarta. Se evidenció una vinculación directa entre las condiciones del ambiente físico y estima como amor al trabajo, autorrealización puesto que influye de manera relevante en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román.

El primer objetivo específico de la investigación fue “Evaluar el nivel de motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C en el distrito de Trujillo 2016”, se observa en la tabla 02 “Frecuencia del Nivel de Motivación de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016” que ninguno de ellos presentó un nivel poco motivado, el 27.6% indicó estar medianamente motivado y un 72.4% de los trabajadores manifestaron que se encontraban muy motivados en el trabajo de esta empresa. Nuestros resultados concuerdan con los hallazgos de Miranda (2010) que sostiene

que la motivación de las personas al interior de las empresas puede orientarse a resultados mediante sistemas de renta variable, en la medida que: se defina con claridad la política a aplicar, que esta política tenga probabilidades de cumplirse y que esté alineada a las expectativas de las personas. Por otro lado, Oyarce (2000) afirma que la motivación es como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”. Desde mi parecer en esta definición el autor nos da a entender que la motivación viene siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso, a su vez Dessler (2002) acota que la motivación es un concepto genérico (constructo teórico-hipotético) que designa a las variables que no pueden ser inferidas directamente de los estímulos externos, pero que influyen en la dirección, intensidad, y coordinación de los modos de comportamiento aislados que conducen a alcanzar determinadas metas; es el conjunto de factores innatos (biológicos) y aprendidos (cognoscitivos, afectivos y sociales).

El segundo objetivo planteado en la investigación fue “Evaluar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C. en el distrito de Trujillo 2016” y que de acuerdo con Chiavenato (2007), expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando

el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos, así mismo Giraldo (2004) acota que el desempeño laboral es como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables, por otro lado, Matías (2002) sostiene que los métodos de evaluación se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño. De acuerdo con la tabla 3 “Frecuencia del Nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de Distribuidora Gallo SAC 2016” según como lo indicaron los directivos de la empresa Gallo SAC, tenemos que solo el 3.4% presentó un nivel de desempeño bajo, el 34.5% de los trabajadores presentó un desempeño laboral moderado y un 62.1% se les indicó que presentan un alto desempeño laboral en el cumplimiento de sus funciones.

Por último, el tercer objetivo fue” Establecer la relación que existe entre las variables del estudio”. Al aplicar la correlación de Pearson entre las variables “Motivación” y “Desempeño laboral” $r = 0.709$ de la valoración de los puntajes de Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la distribuidora Gallo SAC; y el diagrama de dispersión nos indica de una relación significativa POSITIVA se observa que la nube de puntos

tiene una tendencia creciente de izquierda a derecha, es decir que a medida que se incremente la valoración de la Motivación entonces de incrementará la valoración del Desempeño Laboral, en resumen significa lo siguiente: A mayor Motivación entonces Mejor Desempeño Laboral.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016. Al contrastar la hipótesis empleando el chi cuadrado, se obtuvo el valor de $X^2_c = 11.44$ el cual es mayor que el valor tabulado $X_{v,\alpha 2} = 6.635$, aceptando la hipótesis alterna; dada las evidencias se demuestra que que existe influencia entre la motivación y el desempeño de los trabajadores
2. Existe un nivel alto de motivación en los trabajadores de la Distribuidora Gallo S.A.C ya que en su mayoría (72.4%) están muy motivados en la realización de las labores encomendadas.
3. Existe un nivel alto de desempeño laboral en los trabajadores de la Distribuidora Gallo S.A.C debido a que en su mayoría (62.1%) indicaron tener un alto rendimiento laboral en el cumplimiento de sus funciones.

RECOMENDACIONES

1. Realizar encuestas semestrales a sus trabajadores para verificar que se mantenga una relación positiva entre la motivación y desempeño laboral.
2. Implementar una motivación extrínseca como el empleado del mes, que sea reconocido por la empresa con algún premio o día libre y su foto este dentro del mural corporativo para cuásar que los demás trabajadores se sientan motivados a seguir su ejemplo.
3. Realizar capacitaciones, talleres por lo menos dos veces al año para que los trabajadores de la distribuidora Gallo SAC puedan desarrollar sus habilidades y por consiguiente realizar un buen desempeño de sus obligaciones.
4. Realizar un control permanente entre las variables para verificar que siga existiendo esa relación altamente significativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

- Chiavenato I. (2005). *Introducción a la teoría general de la administración*
- Chiavenato, I. (2007), *El desempeño laboral*. (7ª Ed.) México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las organizaciones*. (2a Ed). México: Mc Graw Hill.
- Dessler, R. (2002). *La capacitación de personal es de gran importancia dentro de las organizaciones*. México: Noriega.
- México: Mc Hill.
- Newstrom, J. (2011). *La motivación, comportamiento humano en el trabajo*. México: Noriega.
- Oyarce, O. (2000). *La Capacitación es una dimensión psicológica*. México: Udegraf
- Robbins S. (2000). *La motivación general concierne al esfuerzo hacia cualquier meta, comportamiento organizacional*. México: Marisa de anta.
- Robbins S. (2011). *Comportamiento Organizacional. Teoría y práctica*. (10a Ed). México: Prentice-Hall Inc.
- Robbins, S. (2000). *La motivación, comportamiento organizacional*. (8a Ed.). México: Marisa de anta.
- Petri, H. L. & Govern, J. M. (2005) *Motivación, Teoría, Investigación y Aplicaciones*. México D. F., México: Thomson.

Tesis:

- Chang, A. (2010). *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Giraldo, C. (2004). *Creación de un modelo de evaluación de desempeño bajo la teoría de las competencias*. (Monografía para Título de Pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín.

Marroquí, S. & Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de licenciatura) Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala

Larico, R (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de san Román – Juliaca 2014* (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú.

La Torre, E. (2002). *Motivación del personal y el incremento de la productividad en la compañía industrial Omega SAC*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Romero, N (2016). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región Cajamarca para el periodo 2015* (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Sánchez, A (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio sport club de la ciudad de Trujillo 2013* (Tesis de licenciatura) Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú

Velázquez, J. (2002). *Influencia de la gerencia en la motivación de los empleados del centro de atención médica* (Tesis doctoral) Universidad de Carabobo (CAMUC), Venezuela.

Blog:

Acosta, K (24 de mayo del 2012) La Pirámide de Maslow [Mensaje en blog].Recuperado de

<http://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>.

García, C. (12 de Julio del 2017) Estudio expost facto sobre la motivación y la satisfacción laboral. [Mensaje en blog].Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml>.

Parra, M (16 de abril del 2000) La Evaluación de desempeño y la gestión de RRHH. [Mensaje en blog].Recuperado de <http://www.rrhhmagazine.com/articulos.asp?id=28>

ANEXOS

ANEXO N °1: CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC

Buenos días/tardes, el presente es el cuestionario sobre una investigación que estamos llevando a cabo, agradecemos su colaboración. Por favor responda las siguientes preguntas, basándose en su experiencia que ha tenido en la distribuidora Gallo SAC.

1 =Nunca / 2 = Muy pocas veces / 3 = Algunas veces / 4= Casi siempre/
5= Excelente

N°	Items	1	2	3	4	5
1	Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas					
2	Creo que he elegido mal mi profesión					
3	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales					
4	Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas					
5	Deseo otro empleo, en lugar del actual					
6	El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño					
7	Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí					
8	Me siento seguro y estable en mi empleo					
9	La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional					
10	Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho					
11	Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo					
12	Recibo un trato justo en mi trabajo					

13	Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo					
14	Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo					
15	Mi trabajo es una fuente que me genera estrés					
16	Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades					
17	Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley					
18	Mi salario lo recibo en la fecha acordada en la contratación de mi trabajo					

**ANEXO N° 2: ALFA DE CRONBACH DEL CUESTONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
DISTRIBUIDORA GALLO SAC**

Instrumentos aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8
1	3	1	3	1	1	3	3	3
2	2	1	3	1	1	3	2	3
3	3	1	2	1	1	3	3	3
4	3	1	2	1	1	3	2	3
5	3	1	1	1	1	3	3	3
6	2	1	1	1	1	1	3	3
7	2	5	3	1	1	1	1	3
8	1	1	1	5	5	1	1	1
VARIANZA	0.55	2.00	0.86	2.00	2.00	1.07	0.79	0.50

Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	TOTAL
3	3	3	1	1	1	5	1	1	1	38
4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	35
2	4	3	1	1	1	4	1	1	1	36
4	2	5	1	1	1	3	1	1	1	36
3	2	4	1	1	1	3	1	1	1	34
4	3	5	1	1	1	4	1	1	1	35
4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	62
1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	28
1.27	0.84	0.84	2.00	2.00	2.00	1.71	2.00	2.00	2.00	

K	18
$\sum V_i$	14.71
V_t	102.57

SECCION 1	1.059
SECCION 2	0.857
ABSOLUTO S2	0.857
α	0.91

Alternativas	Valor
Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas Veces	3
Muy pocas Veces	2
Nunca	1

Fórmula

$$\alpha = K / (K - 1) [1 - (\sum V_i) / V_t]$$

Interpretación

Se validó en una muestra piloto de ocho clientes obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 91%, razón que nos autoriza a aplicar

ANEXO N° 3: CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC

A continuación, se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Antes de iniciar la evaluación del personal lea bien el contenido de las competencias a evaluar. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor la valoración del trabajador, marcando con una “X” la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

1 =Nunca / 2 = Muy pocas veces / 3 = Algunas veces / 4= Casi siempre/
5= Excelente

N°	Items	1	2	3	4	5
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	Comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	Requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					

12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
18	Planifica sus actividades					
19	Hace uso de indicadores					
20	Se preocupa por alcanzar las metas					

**ANEXO N° 4: ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DE DISTRIBUIDORA GALLO SAC**

Instrumentos aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3
2	2	1	3	1	1	3	2	3	4	3
3	3	1	2	1	1	3	3	3	2	4
4	3	1	2	1	1	3	2	3	4	2
5	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2
6	2	1	1	1	1	1	3	3	4	3
7	2	5	3	1	1	1	1	3	4	3
8	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1
VARIANZA	0.55	2.00	0.86	2.00	2.00	1.07	0.79	0.50	1.27	0.84

Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	TOTAL
3	1	1	1	5	1	1	1	1	3	42
3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	40
3	1	1	1	4	1	1	1	1	1	38
5	1	1	1	3	1	1	1	1	1	38
4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	36
5	1	1	1	4	1	1	1	1	1	37
3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	64
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
0.84	2.00	2.00	2.00	1.71	2.00	2.00	2.00	1.13	0.50	

K	20
$\sum V_i$	14.71
Vt	101.41

SECCION 1	1.053
SECCION 2	0.855
ABSOLUTO S2	0.855
α	0.90

Alternativas	Valor
Siempre	5
Casi Siempre	4
Algunas Veces	3
Muy pocas Veces	2
Nunca	1

Fórmula

$$\alpha = K / (K - 1) [1 - (\sum V_i) / V_t]$$

Interpretación

Se validó en una muestra piloto de ocho clientes obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach del 90%, razón que nos autoriza a aplicar.

ANEXO N° 5: CORRELACIÓN DE PEARSON” ENTRE “NIVEL DE MOTIVACION” Y “NIVEL DESEMPEÑO LABORAL”

Correlación	Variable: "Nivel de motivación"	
	Variable: "Nivel de desempeño laboral"	
Correlación de Pearson	1	,873**
Sig. (bilateral)		,000
N	29	29

Conclusión:

Según los análisis estadísticos de “Correlación de Pearson” sobre el “Nivel de motivación” y “Nivel de desempeño laboral”

Según la relación entre las variables “Nivel de motivación” y “Nivel de desempeño laboral”, encontramos que el valor de $r = 0.873$ la cual indica que pertenece a una correlación positiva alta y con un $P = 0.0001$ esto muestra que la relación es altamente significativa.

ANEXO N° 6: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Planteamiento de Hipótesis estadística:

H_0 : No existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.

H_1 : Existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.

	SI	NO	
HOMBRES	1	2	3
MUJERES	25	1	26
TOTAL	26	3	29

FRECUENCIA ESPERADA

$\frac{26}{29}$	x	$\frac{3}{29}$	x	29	=	2.69
$\frac{26}{29}$	x	$\frac{26}{29}$	x	29	=	23.31
$\frac{3}{29}$	x	$\frac{3}{29}$	x	29	=	0.31
$\frac{3}{29}$	x	$\frac{26}{29}$	x	29	=	2.69

Fórmula de Chi – cuadrado

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

f_0 : Frecuencia del valor observado.
 f_e : Frecuencia del valor esperado.

$$\chi^2 = \frac{(1 - 2.69)^2}{2.69} + \frac{(25 - 23.31)^2}{23.31} + \frac{(2 - 0.31)^2}{0.31} + \frac{(1 - 2.69)^2}{2.59}$$

$\chi^2 = 11.44$

$$\text{Grados de Libertad} = (2-1) (2-1) = 1$$

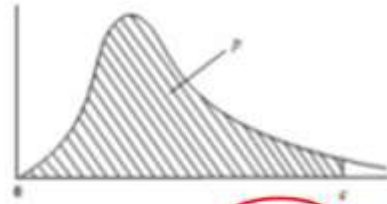
Nivel de significancia: 0.01

$$p = 1 - 0.01$$

$$p = 0.99$$

Valores críticos de la distribución χ^2 (tema 6.9)

$$p = P(X \leq c)$$

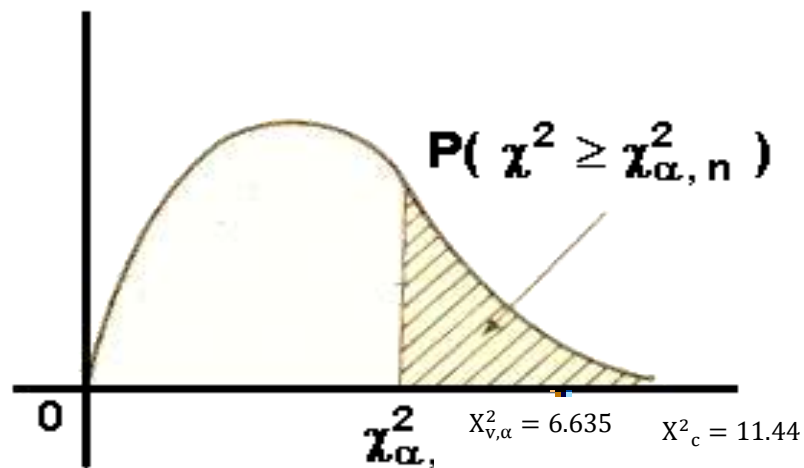


p	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
$\nu = 1$	0,00004	0,0002	0,001	0,004	0,016	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548
7	0,989	1,239	1,690	2,167	2,833	12,017	14,067	16,013	18,475	20,278
8	1,344	1,646	2,180	2,733	3,490	13,362	15,507	17,535	20,090	21,955
9	1,735	2,088	2,700	3,325	4,168	14,684	16,919	19,023	21,666	23,589
10	2,156	2,558	3,247	3,940	4,865	15,987	18,307	20,483	23,209	25,188
11	2,603	3,053	3,816	4,575	5,578	17,275	19,675	21,920	24,725	26,757
12	3,074	3,571	4,404	5,226	6,304	18,549	21,026	23,337	26,217	28,300
13	3,565	4,107	5,009	5,892	7,042	19,812	22,362	24,736	27,688	29,819
14	4,075	4,660	5,629	6,571	7,790	21,064	23,685	26,119	29,141	31,319
15	4,601	5,229	6,262	7,261	8,547	22,307	24,996	27,488	30,578	32,801
16	5,142	5,812	6,908	7,962	9,312	23,542	26,296	28,845	32,000	34,267
17	5,697	6,409	7,564	8,675	10,084	24,769	27,597	30,191	33,409	35,718

$$X^2_{\text{Cal}} > X^2_{\text{Tabla}}$$

$$11,44 > 6,635$$

Regiones de aceptación y rechazo de H_0 :



Decisión: Como el valor de $\chi^2_c = 11.44$ es mayor que $\chi^2_{v,\alpha} = 6.635$ entonces rechazamos la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_i).

Conclusión: Esto indica que hay suficiente evidencia para demostrar que existe una relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores de Distribuidora Gallo S.A.C, en el distrito de Trujillo 2016.