



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Sistema de motivación y efecto en el desempeño de
Colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus
Chimbote-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Varas Vasquez, Natalia Eloiza (orcid.org/0000-0003-3228-5840)

ASESOR:

Dr. Linares Cazola José German (orcid.org/0000-0002-7394-362X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

En homenaje a Dios por haberme dado la fortaleza y sabiduría para seguir adelante, permitiéndome culminar con bien esta gran etapa de formación personal y profesional.

A mis padres por su apoyo incondicional y su guía, por el esfuerzo de darme la dicha de poder culminar mis estudios.

Por último, a mi tía, abuela y hermano quienes fueron uno de mis motivos para seguir adelante y superarme profesionalmente para el logro de mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios por cuidarme en todas las etapas de mi vida, ayudándome a superar cualquier obstáculo y haciendo de mi alguien fuerte.

A mi familia por enseñarme la perseverancia, por todos los valores inculcados y por educarme correctamente a ser una persona de bien.

A la universidad y a nuestros profesores por enriquecernos de conocimientos respecto a nuestra carrera y por enseñarnos a seguir sus pasos y ser buenos profesionales.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población, muestra y muestreo	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.5. Procedimiento	31
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	53
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Distribución de la población según calificación del sistema de motivación en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	38
Tabla 2: <i>Distribución de la población según calificación del desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	40
Tabla 3: <i>Tabla cruzada de la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	41
Tabla 4: <i>Estadístico Chi cuadrado entre motivación intrínseca y la variable desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	44
Tabla5: <i>Prueba simétrica con Gamma</i>	45
Tabla 6: <i>Prueba direccional con d Somers</i>	46
Tabla 07: <i>Tabla cruzada de la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	..46
Tabla 08: <i>Estadístico Chi cuadrado entre motivación extrínseca y la variable desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	49
Tabla 09: <i>Prueba simétrica con Gamma</i>	49
Tabla 10: <i>Prueba direccional con d Somers</i>	50
Tabla 11: <i>Tabla cruzada de la variable motivación y desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	51
Tabla 12: <i>Estadístico Chi cuadrado entre motivación y desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	53
Tabla 13: <i>Prueba simétrica con Gamma</i>	54
Tabla 14: <i>Prueba direccional con d Somers</i>	54

Índice de gráficos y Figuras

Figura 1: <i>Gráfico de barras del nivel de sistema de motivación en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	39
Figura 2: <i>Gráfico de barras del nivel de desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	40
Figura 3: <i>Gráfico de barras de la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	42
Figura 4: <i>Gráfico de barras de la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	47
Figura 5: <i>Gráfico de barras de la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022</i>	52

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre las variables sistema de motivación y desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Por ello se trabajó con un estudio de nivel correlacional, no experimental con una muestra censal de 40 trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus, el instrumento utilizado para recopilar los datos fue el cuestionario. Los resultados revelaron a través de un estadístico Chi cuadrado el valor calculado es de (35,374) aduciendo que es mayor al valor crítico de (34,374) lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa, este resultante se genera a causa de que se encontró una relación entre las dos variables de investigación. Además, se identificó que el sistema de motivación está en un nivel malo, así lo confirmó el 40% de los colaboradores de la empresa, y la variable desempeño se encuentra también en un nivel bajo con el 40%. En conclusión, vemos que mientras el sistema de motivación en una empresa es bajo el desempeño de cada colaborador también va a disminuir afectando a la productividad de la misma.

Palabras clave: Sistemas de motivación, desempeño, colaboradores.

Abstract

The objective of this research was to finish the relationship between the variables system of motivation and performance of employees in the sales area of the Tottus Chimbote hypermarket – 2022

Therefore, we worked with a correlational level study, not experimental with a census sample of 40 workers of the company Hipermercados Tottus, the instrument used to collect the data was the questionnaire. The results revealed through a Chi-square statistic the calculated value is (35,374) arguing that it is greater than the critical value of (34,374) which indicates that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis was admitted, this result is generated because a relationship was found between the two research variables. In addition, it was identified that the motivation system is at a bad level, as confirmed by 40% of the company's employees, and the performance variable is also at a low level with 40%. In conclusion, we see that while the motivation system in a company is low, the performance of each employee will also decrease, affecting its productivity.

Keywords: Motivation systems, performance, employees.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la motivación tiene una ideología significativa en el progreso y ejercicio de los colaboradores de las organizaciones, sin embargo, en muchas de estas el factor motivacional no existe o muchas veces no es implementado de forma correcta, hecho que redundará en la mala atención, mal asesoramiento y un trabajo desgastado por parte de los trabajadores a los clientes afectando así la productividad de la empresa.

Analizando el problema a nivel internacional, la motivación profesional es un elemento importante durante las horas de trabajo entre los colaboradores. Hace posible que se identifiquen con la erudición y ética de la compañía además que se sientan parte importante de esta y den su máximo potencial. Las empresas necesitan tener un equipo de trabajo proactivo y comprometido que garantice un alto rendimiento laboral. Cuando un colaborador se siente feliz con su área laboral es un 12% más eficaz y un 31% más funcional, puesto que, es más cómodo trabajar en un ambiente agradable con buenas relaciones personales y profesionales que en un ambiente negativo. Siendo así que la felicidad de los colaboradores es un punto que la empresa debe de mantener y cuidar. Como es el caso de Tesco que reconoce que la motivación del empleado es fundamental para el progreso permanente de la compañía. Tesco motiva a sus empleados a través de capacitaciones, charlas, recompensas y oportunidades de crecimiento. Para Tesco es importante crear confianza y respeto entre los colaboradores **(TESCO, 2012, p. 1)**.

Anteriormente cuando se hablaba de motivación todo enfocaba al personal de una empresa, el día de hoy no solo se enfoca en ellos sino también a las mismas organizaciones. La baja de productividad aún sigue siendo un tema de preocupación ya que es complicado contar con un personal desmotivado, sin embargo, estos síntomas de desmotivación no son visibles para las empresas en poco tiempo, sino que es un problema que va creciendo dentro de la misma afectando, como se mencionó al inicio a la productividad grupal e individual. Realizar una buena labor no es razón suficiente para que un trabajador se motive, algunas veces debe ser acompañado de un reconocimiento por parte del superior, es decir se debería tomar en cuenta el trabajo de cada colaborador viéndolo con perspectiva, ¿de qué manera? Aumentando mucho más la

comunicación dentro del área, facilidades al momento de una diligencia, además de tener un horario flexible. **(HR TRENDS, 2017, p.1)**

En el ámbito nacional, las personas necesitan sentirse valoradas y que sus esfuerzos en sus puestos de trabajo sean reconocidos. La motivación en los colaboradores no siempre se encuentra en los niveles deseados, pero siempre se puede realizar acciones para mejorarlo y se perciban más pertenecientes con la organización. Es imposible alcanzar las metas planeadas si los colaboradores no están lo suficientemente motivados existiendo recursos y estrategias para lograrlo. Como es el caso de la empresa peruana Gloria que por un lado sabe que nunca logrará que el 100% de sus colaboradores estén motivados y comprometidos. Sin embargo, toma en cuenta que la propuesta de valor para el empleado (PVE), es decir, que las condiciones y beneficios económicos y no económicos que ofrece sean atractivos para el colaborador **(Astete, 2018, p. 1)**.

Asimismo, Microsoft toma muy en cuenta que un trabajador debe estar en constante motivación y que no solo se enfoque en obtener ganancias para la organización, es por ello que les brinda mucho más flexibilidad, los trabajadores de Microsoft cuentan con un horario de trabajo bastante atractivo ya que solo pasan entre 50% y 80% fuera de sus oficinas, además de ofrecerles una capacitación continua donde cada uno de ellos aprende mucho más de sus áreas y un salario emocional el cual consiste en beneficios tales como : dentista, servicio legal, gimnasios, etc. **(BIZNEO, 2014, p.2)**

Por otro lado, la empresa Coca-Cola no queda atrás al momento de motivar a sus empleados, ya que cuida netamente la infraestructura donde labora cada uno de ellos, teniendo un entorno mucho más cómodo y factible, además que está fomentando constantemente la libertad de pensamiento y un buen positivismo durante sus horas laborales creando así, relaciones interpersonales. **(BIZNEO, 2014, p.3)**

En el ámbito local, para las empresas fue un gran trabajo buscar personas que tengan un nivel de desempeño alto y adecuado para laborar en sus establecimientos, esto a su vez generó inconvenientes, ya que al momento de reclutar al personal se realiza un cambio económico y temporal, de esta manera

la empresa busca que los trabajadores contratados les generen ingresos para cubrir estas inversiones, estos a su vez son los representantes de la empresa ya que son los que tienen un trato directo con los clientes **(Tesen, 2019, p.5)**.

Las empresas buscan maneras de optimizar el desempeño laboral de sus empleados para así aumentar su productividad y financiamiento, y hacerla conocida por mucho más tiempo.

Las empresas deberían tomar en cuenta la evaluación de desempeño ya que esto ayuda a tener diversas estrategias y aumentar la actividad laboral, además de evaluar el rendimiento individual, mejorando así la habilidad de cada trabajador, sin embargo, mucho de estos trabajadores se sienten incómodos al momento de ser evaluados ya que consideran a la evaluación de desempeño como un enemigo el cual podría llevarlos al desempleo. **(ELEMPLEO, 2012, p.2)**

las empresas buscan obtener desempeño alto y a la vez un rendimiento creciente por parte de sus trabajadores para poder así liderar en un mercado competitivo, es por ello la gran importancia que tiene el evaluar el desempeño de cada uno de ellos. Sin embargo, muchas veces estas alzas de indicadores generan incomodidad en ellos ya que están constantemente evaluados por cada uno de sus supervisores pudiendo afectar así su salario o estadía en la empresa, caso contrario podrían identificarse trabajadores altamente proactivos los cuales pueden asignarse un rol de liderazgo. **(QUESTIONPRO, 2016, p.2)**

Según la realidad de Tottus en Chimbote, en el área de RRHH, la misma fue creada para la labor administrativa, deja de lado lo primordial que es el talento humano; ignorando dicha área las limitaciones del trabajador para realizar sus diligencias a nivel personal como laboral. Muchos de los colaboradores hacen notar el descontento que tienen pues no se les da el beneficio de ascender en sus diferentes áreas de trabajo, no valoran sus capacidades y destrezas sólo se focalizan en que sus trabajadores generen crecimiento y altas a la compañía dejando de lado las necesidades de mejora que los colaboradores requieren. Los horarios de trabajo no son los más adecuados en ocasiones son fijos y en otras son rotativos y los indicadores que miden el desempeño del trabajador aumentan cada día haciendo que los colaboradores tengan problemas al momento de realizar sus trabajos, lo que genera una total desmotivación, induciendo al

abandono y falta de responsabilidad, incitando indirectamente a los colaboradores a retirarse de sus áreas y buscar mejores oportunidades laborales en otras organizaciones.

Supermercados Tottus S.A es una cadena de supermercados ubicada en Perú y Chile dedicada a la venta minorista de productos que tiene muchos años de vigencia en el rubro retail, a nivel local Tottus Chimbote fue establecido en el año 2012 el cual está ubicado en Av. Panamericana Norte 505 Mz. B, Chimbote 02804. Ofrece una gran variedad de productos de marcas más reconocidas para cubrir todas las necesidades de compra de los diferentes consumidores que se acercan a comprar en sus locales, así como también ofrecen sus productos de marca propia, en estos establecimientos se pueden encontrar los pasillos divididos en productos de gran consumo (PGC), en los cuales se encuentran los productos de primera necesidad como comestibles, Electro, donde están los electrodomésticos como refrigeradoras, cocinas, lavadoras, etc. Deco Bazar, los productos y utensilios para mejorar el ambiente del hogar y por último Pastelería, donde se puede encontrar todo tipo de panes, tortas, platos preparados.

El empeño de cada trabajador ayudará a que la empresa tenga más éxito. Generando en ellos un efecto de pertenencia y desarrollo de ánimo de asistencia para el crecimiento de la empresa. Los trabajadores deben ser tomados en cuenta para sentirse respetados y considerados y así llenar el vacío que sienten muchos de ellos ya que sus peticiones, ideas y expectativas no se toman en cuenta. Por esta razón se debe observar cómo se implementa la motivación dentro de la compañía para mejorar la relación colaborador-empresa y aumentar su eficiencia en el desempeño para que así se pueda orientar a la toma de decisiones correcta para la organización.

Ante lo indagado, por lo tanto, se hace la siguiente interrogante: ¿Cuál es el efecto del sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote - 2022?

La presente investigación posee una justificación teórica con el fin de dar debate sobre las variables estudiadas, además, por motivo de que tiene consigo información de distintos autores, sustentando las variables escogidas, que son

sistemas de motivación y desempeño; por consiguiente, ambas pueden ser utilizadas como respaldo de investigaciones a futuro.

Por consiguiente, este proyecto de investigación tiene la implicancia práctica en que ayudará no solamente a la empresa Hipermercados Tottus sino también a todas las empresas a implementar la motivación en sus trabajadores y sus áreas, esto ayudaría a que cumplan con los objetivos propuestos por la misma, es por ello que en esta investigación se expone la relación que tiene el desempeño laboral con los sistemas de motivación para mejorar y optimizar la productividad de cada organización.

Por otra parte, para obtener los objetivos del presente estudio, se realizará una metodología que sea ordenada y sistematizada utilizando técnicas de investigación cuantitativa enfocadas a estudiar el enlace entre los sistemas de motivación y el desempeño en los colaboradores.

Con la investigación antes expuesta los investigadores se plantearon los siguientes objetivos. La premisa general de la presente investigación es Determinar la relación entre las variables sistema de motivación y desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022. Siendo así, se plantearon los siguientes objetivos específicos: como objetivo específico 01: Identificar el nivel del sistema de motivación en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022. , asimismo, como objetivo específico 02: Identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022, objetivo específico 03 : Identificar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022, y por último, objetivo específico 04: Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.

Se estableció como hipótesis alterna; H_1 : Existe efecto significativo entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022, por otro lado, la siguiente hipótesis nula; H_0 : No existe efecto significativo entre el sistema de motivación

en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado
Tottus Chimbote – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el plano internacional, **López (2021)** investigación de tesis titulada “El clima organizacional y Desempeño laboral: Propuesta metodológica para la universidad politécnica salesiana sede Guayaquil”. Tuvo como propósito establecer cómo el ambiente empresarial influye en el desempeño profesional del área administrativa de la universidad. Se desarrolló una encuesta de 30 interrogantes con una población de 51 trabajadores, el estudio que utilizaron fue correlacionado con información cuantitativa, adjudicando la escala de Likert. Se empleó el programa SPSS. Se concluyó que se afirma la existencia de un enlace en el ambiente empresarial y desempeño profesional resultando positiva, con un incremento en las variables. Se plantea una idea de mejora para que el ambiente profesional de los empleados esté en un buen rango, esto a su vez ayudará a que su desempeño sea eficaz y aumente la productividad siendo beneficiosa para la empresa.

Por otro lado, **Santamaría (2020)** en su investigación “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”. tuvo de objeto comprobar si el ambiente empresarial en los indicadores elegidos, tuvieron influencia o no en el desempeño profesional de la empresa “Datapro S.A.”, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional con un estudio cuantitativo-cualitativo, fue de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Esta investigación tuvo una población de 106 empleados de la empresa. Para conseguir la pesquisa se diseñó y aplicó un interrogatorio. Los resultados expresaron de qué modo el ambiente empresarial influyó en el desempeño profesional de dicha empresa.

Asimismo, **Onofre (2019)** con su investigación titulada “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”. Tuvo como fin comprobar el estado de correlación entre el estrés y desempeño laboral, fue un estudio no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo, como instrumento se usó a la encuesta. De la medición se obtuvo que no existe correlación entre ambas variables en los trabajadores, este análisis se basó en el programa SPSS. Para finalizar, el estudio tuvo soporte en

investigaciones previas que se efectuaron en el hospital de especialidades FF. A periodo 2015-2016, donde se encontró que anteriormente existían estos incidentes de shock por estrés en los exservidores y extrabajadores. Se concluyó que estos resultados obtenidos revelaron que el estrés era un determinante para la renuncia de muchos trabajadores, además la falta de empeño con la organización se transformaba en buscar otras oportunidades de empleo en el presente o futuro.

Casierra (2018) en su investigación titulada “Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el Hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2018”. Tuvo como premisa valorar el desempeño laboral de los enfermeros en correlación a la eficacia de las funciones para mostrar una técnica de mejora en el mencionado Hospital. Fue una investigación descriptiva de tipo correlacional con método analítico y enfoque cuantitativo. Efectuando 24 interrogantes de desempeño y 24 de percepción de eficacia. Con una población de 86 trabajadores del hospital. Concluyendo que existe dependencia entre ambas variables, que brinda el hospital. Se planteó dar a conocer la misión, visión y los objetivos del hospital a los empleados, así como también un control sobre las labores de cada uno para que acaten las diferentes normas del hospital implementando además talleres de comunicación.

Según **Paredes y Quiroz (2021)** en su estudio “Correlación entre ambiente laboral y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados.”. Como fin tuvo la reciprocidad entre “el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de los supermercados ecuatorianos.” Este estudio fue aplicado, cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Tuvo una muestra de 379 colaboradores de los principales supermercados. Como herramienta se utilizó el interrogatorio con 55 preguntas en escala de Likert, tuvo un análisis estadístico se llevó a cabo en el SPSS. Los datos fiables se apoyan por el resultado de (0.977) “coeficiente alfa de Cronbach”, la adecuación de las variables con el coeficiente de Spearman ($\rho = 0.294$), estas medidas fueron convalidadas con el régimen de adecuación (KMO) y la prueba de esfericidad de Barlett. Concluyendo que la correlación de las variables no es decisiva, sin embargo, estas cadenas de supermercados toman

en cuenta el tener un ambiente adecuado para sus trabajadores que además aumente su desempeño y que tanto el trabajador como la empresa surjan profesionalmente.

En el ámbito nacional, según **Juárez y Palpa (2018)** con su tesis titulada “Desempeño laboral y su Influencia en la gestión de almacén de la compañía TXI Estilo S.A.C. del distrito del Cercado de Lima- 2018”. Tuvo como fin principal explicar cómo el desempeño laboral interviene en el encargo del almacén de la compañía “TXI Estilo S.A.C”. La investigación es fundamental, descriptiva y no experimental. Estaba conformada por una población de 21 colaboradores. Se uso una encuesta para la recolección datos y el cuestionario como instrumento validado por 3 prácticos y con confidencialidad gracias al Alfa de Cronbach con un importe de confiabilidad de 0.929. Para el proceso detallado se utilizó el programa “MS Excel v. 2013 e IBM SPSS v. 22.” La cata de suposición se ejecutó con el Rho de Spearman revelando (0,809) de reciprocidad entre las variables con (0,000) de significancia, estando una reciprocidad efectiva formidable. Se llegó a la conclusión que se explicó que el desempeño laboral de los colaboradores intervino elocuentemente en la gestión de almacén de la compañía “TXI Estilo S.A.C.” en el año 2018. De tal modo está una relación efectiva media, lo que admite confirmar que, sí acrecienta el grado de desempeño laboral, concurrirá una mejora en la gestión del almacén.

Por otro lado, **Serpa (2019)** con su tesis “desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo Slu filial del Perú del distrito de San Martín de Porres, 2017”. El propósito fue igualar la lista real “entre el desempeño laboral y la producción del personal de “Juan Galindo Slu”. La sistemática que se elaboró con el tipo de exploración fue elemental, no experimental, nivel de indagación relacional, la orientación fue cuantitativa y la muestra de 50 trabajadores. Se concluyó que existe una correlación demostrativa entre el desempeño laboral y la producción de los trabajadores de “Juan Galindo Slu Sucursal del Perú”, esto es a que la correlación de Spearman proyectó un valor de (0,949) incorporando una vinculación efectiva bastante alta. Referido al desarrollo profesional, el 84,0% de ellos lograron un grado de desempeño profesional medio; entretanto un (10,0%) lograron un grado de desempeño laboral bajo y un (6,0 %) un grado

de desempeño laboral alto. En cuanto a la producción el (76,0%) de ellos consiguieron un grado de producción bajo; entretanto un (24,0%) obtuvieron un grado de producción medio.

Espinoza y Montalvo (2021) en su pesquisa profesional “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19”. Tuvo como premisa principal examinar “la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el personal administrativo”. La exploración fue básica, no experimental, descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo. Para la investigación se aplicó una muestra de 24 colaboradores del área administrativa. Como instrumento de recaudo de información se utilizó el cuestionario que se constituye de 19 interrogantes. En los efectos de la indagación se establece una intervención en las dos variables, referida a que la semejanza r de Pearson ($r= 0,769$), con una significancia de ($p= 0,000$) y señala una similitud efectiva y buena, es decir, cuando la gestión del talento humano acrecienta elocuentemente, progresa el desempeño laboral del personal administrativo. Asimismo, el dominio entre las variables sobrelleva la personalización y fidelización con la empresa, instituyendo idilios auténticos para un conveniente ambiente profesional.

En el ámbito local, **Drianzén y Franco (2018)** con su estudio “Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro - Nuevo Chimbote, 2018”. La reciente investigación tuvo por propósito primordial establecer la correlación entre la motivación y desempeño laboral, así como examinar las variables indicadas en su desarrollo dentro del personal de supermercados Metro. Esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – correlacional; donde se ejecutó una población de 53 trabajadores, quienes en su break nos facilitaron sus apreciaciones de las variables de estudiadas reconociendo a una encuesta preestablecida. “Los resultados en base al objetivo principal determinaron una relación positiva entre las variables de averiguación, siendo defendida por una significancia asintótica del 0.003 deducida a partir de la prueba Chi – Cuadrado. Por otro lado, los efectos proyectaron una evaluación de alto nivel para la variable motivación enfatizando un 55 %, y una evaluación muy alta de la variable desempeño laboral con 51%. Últimamente se muestran conclusiones guiadas de los objetivos

trazados, al igual se deja recomendaciones para el progreso de la organización en aras de resguardar las circunstancias de sus colaboradores”

Medina (2018) en su trabajo “Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2018”. Tuvo como premisa establecer el grado de desempeño laboral de los administrativos de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2018. La investigación fue un diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 211 trabajadores. Se esgrimió el análisis como pericia, en el caso de las herramientas para calcular las variables se manejó una cédula de análisis, los datos emanados se resolvieron a través de la estadística descriptiva por medio del programa “SPSS”. Los efectos descubrieron que el 82% de los colaboradores manifiestan un bajo desempeño laboral, el 17% demostró un mediano desempeño laboral y en el sobrante 2% se percibió un alto desempeño laboral, lo mismo ocurrió en los resultados a nivel de dimensiones. En ejecución, se analizó un incompleto desempeño laboral en los administrativos. Se confía de forma contigua que el personal nombrado se faculte para obtener nuevas sapiencias y así puedan observar a los trabajadores con eficacia.

En el ámbito internacional, **Vasquez (2018)**, en su tesis titulada “Motivación intrínseca y productividad laboral en la policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez- México”. Tuvo como pesquisa instituir la correlación de la motivación intrínseca con la productividad laboral, para la ejecución de la propia se empleó una graduación Likert para las dos variables, se esgrimió el diseño de indagación de tipo descriptivo. Con una población de 42 policías. Se consuma que la motivación intrínseca se concierne significativamente con la producción laboral de los agentes de la Policía Municipal de Tránsito (PMT), ya que en todas las ocupaciones que ejecutan tienen responsabilidad de labor propia que hace que sean efectivos se exhorta convocar el impulso de los agentes de la PMT a través de dinamismos que fortifiquen su motivación intrínseca y de la misma manera incrementar su producción laboral.

Según **Zapata (2019)** en su investigación “Factores motivacionales de los empleados del área de sistemas de La Corporación Universitaria Lasallista-

Antioquia”. Tuvo como fin determinar los elementos motivacionales y la percepción de los honorarios del área de sistemas de la Corporación Universitaria Lasallista, tiene una orientación mixta, poseyendo que se velará desde dos ejemplares de la exploración: el cualitativo y el cuantitativo con un diseño de exploración transversal y nivel descriptivo, una muestra de 6 trabajadores del área de sistemas de la corporación universitaria, como herramienta de recaudación de datos utilizo el cuestionario compuesto por 75 ítems, concluyo que algunos de los trabajadores del área de sistemas si muestran escenarios motivacionales internos y externo inmiscuyéndose en su progreso profesional, se puede percibir que la iniciación y el análisis son los elementos motivacionales internos los cuales poseen más dominio para los trabajadores del área de sistemas, frente a la inscripción muestra que los idilios sociales para los trabajadores son fundamentales debido a que esto los sitúa a guardar buenas relaciones, facultando una comunicación sana y buena labor en conjunto, Por lo tanto, en el reconocimiento se demuestra que su regente los reconozca o otras personas lo hagan forje una complacencia en cada uno de ellos, lo que reconoce que el trabajo a realizar dentro del área sea bueno, ameno y que de esta forma se cree un ambiente laboral conveniente el cual no solamente permite la buena realización de sus tareas sino también una buena relación con su grupo de trabajo.

Cadena (2019) en su estudio “La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub s.a. de la provincia de Pichincha- Ecuador”. Tuvo como premisa general examinar la dependencia entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha, se utiliza una investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y trascendencia descriptiva y correlacional en una muestra de 50 trabajadores, empleó el cuestionario como una herramienta de recolección de información. Se concluye que el elemento que transgredió en la motivación laboral con calificación baja fue la escala de las Parvedades Sociales y de Pertenencia conectados a esto con la interacción social y el trabajo en grupo con el 68% de los operarios de Envatub S.A. mientras que las necesidades de defensa y seguridad además de autorrealización se hallan en un puesto medio.

el autor **Molano (2018)** en su tesis “Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millennials del rubro bancario. Boyacá, Colombia”. Tuvo como fin general examinar si las tácticas de motivación del rubro bancario ejercen predominancia en el funcionamiento laboral de los Millennials en el departamento de Boyacá, Colombia, se plantea un análisis cuantitativo en el que se toma un tipo de averiguación de carácter detallado, con diseño de indagación no empírico, la muestra ha sido encontrada de seis oficinas de las metrópolis de Tunja y Duitama situadas en el departamento de Boyacá, donde se escogieron a los colaboradores originarios de la generación Millennial, la muestra fue de 53 participantes, como instrumento de recolección de información se ajustó una encuesta. Concluyó que la motivación interviene en el desempeño laboral de los Millennials que laboran en entidades bancarias en Boyacá en la actualidad, se localizó una interacción característica pues en las conclusiones que se obtuvieron desde la encuesta se prueba una eminente nivel de consenso al instante de concernir estas 2 variables, desde la averiguación recogida a causa de las empresas se logra representar que una idónea utilización de una estrategia de mercedes o premios se puede tener en cuenta como un plan eficaz para aumentar la motivación de los jóvenes Millennials, debido a que con el progreso de este se lograrán progresos en el manejo de los propios, aumentando de esta forma la productividad y con esta la responsabilidad del personal, dando más conformidades de optimización y incremento para la sociedad, obteniendo una mejor productividad y eficacia frente a el mercado

En el ámbito nacional, **Dueñas (2018)**, en su investigación titulada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica – periodo - 2018”. Tuvo como fin decidir la interacción entre la motivación y el manejo profesional de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica – periodo – 2018. El tipo de averiguación que se usó ha sido aplicado, pues se usaron conocimientos actuales con el fin de examinar el problema. El grado que proyectó la actual averiguación ha sido el descriptivo – correlacional con una población de 50 trabajadores. Concluyó que existe una interacción indicadora entre los componentes de la motivación y el manejo laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y

Comunicaciones lapso 2018, conforme el efecto alcanzado por medio del coeficiente de contingencia, que expone un 62.92 % de importancia entre la predominancia entre los componentes de la motivación (ímpetu, orientación y permanencia) en el funcionamiento profesional de los colaboradores.

Granda (2019), en su indagación “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018”. Tuvo como fin general Enseñar la existente predominancia entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao 2018. La averiguación ha sido de tipo aplicada, de nivel correlacional causal, de diseño no empírico. La muestra ha sido de 28 colaboradores del Banco Falabella Agencia Callao-Bellavista. Concluyendo que La motivación interviene de manera significativa en el desempeño laboral del personal en el Banco Falabella – Agencia Bellavista Callao 2018 , con un coeficiente de correlación de 0.690, donde todavía la motivación intrínseca y extrínseca no intervienen contundentemente al desempeño laboral, y esto transgrede en la productividad de la organización.

Asimismo, **Puclla (2019)**, en su estudio “Gestión de recursos humanos y motivación laboral en los colaboradores de una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018”. donde la finalidad del análisis es establecer qué interacción existe entre la administración de RR.HH y la motivación laboral de los Ayudantes de una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018. Referido a las técnicas, se conoció de una indagación aplicada, de grado detallado correlacional, en el cual el enfoque ha sido cuantitativo y el diseño ha sido no empírico. La muestra estuvo constituida por 250 ayudantes del área funcionaria de la universidad. Para la aplicación de las herramientas, se hizo la medición de la confiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, y para comprobar las premisas, se hizo la prueba de regularidad el cual señaló que el estadístico conveniente para el proceso de averiguación es el coeficiente de Rho de Spearman. El actual análisis condescendió en conseguir los siguientes resultados: Existe interacción entre la administración de RR.HH y la motivación laboral de los Ayudantes de una universidad privada de San Juan de Lurigancho, 2018. Además, el importe de correlación es igual a 0.720 el cual sugiere existente interacción positiva moderada entre las dos.

Williams (2018) en su tesis “Motivación laboral y satisfacción laboral de los profesores de la I.E.P. Jesús Maestro Nuevo Chimbote - 2018” se buscó establecer la interacción entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los profesores de la I.E.P Jesús Maestro, Nuevo Chimbote 2018. Este análisis ha sido correlacional, el diseño ha sido no empírico, de corte transversal. Se aplicó una encuesta de 40 interrogantes, aplicada a todo el personal maestro que son 61. La prueba chi cuadrado lanzó una significancia de 0.00 que al ser menor que 0.05, permitió admitir la premisa alterna confirmando que si existe interacción significativa en medio de las cambiantes variables del personal docente de la “I.E.P Jesús Maestro”, la motivación laboral del personal maestro está en un grado regular con un 39.30%, la satisfacción laboral del personal maestro está en un grado malo con un 36.10%. La magnitud de la motivación interna prueba interacción con las magnitudes, gratificaciones y beneficios, habilidades y normas. Por otro lado, la magnitud motivación interna no tiene interacción con la magnitud de las colaboraciones interpersonales, de igual modo no tiene interacción con las circunstancias ópticas y materiales. La magnitud motivación externa tiene interacción con interrelaciones interpersonales, gratificaciones y beneficios, condiciones físicas y materiales directos, habilidades y normas.

Por otro lado, **Paz (2018)** en su estudio “Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote-2018” tuvo como objetivo establecer la repercusión de la motivación en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2018. El procedimiento aplicado ha sido no experimental, transversal correlacional y una muestra de 148 colaboradores. Los resultados logrados han permitido detectar el grado de motivación de los colaboradores, donde se muestra un grado regular con un (59%), lo cual representa ejemplificando que en la magnitud motivación interna no está correctamente direccionada ya que proyecta un grado regular con un (48.4%); no obstante, la magnitud motivación externa muestra efectos positivos proyectando un nivel bueno con un (59.7%), en el desempeño laboral se alcanzó un nivel bueno de (48%), esto quiere decir que si los resultados son reales referente a las metas alcanzadas en la valoración de las capacidades, conductas y resultados tienen que perfeccionarse, por

cuanto la magnitud capacidades está estimada como buena en un (56.5%), la magnitud conducta muestra un nivel regular con un (58.1%), y la magnitud resultados muestra un grado bueno con un (46.8%). Al final se verificó que, en medio de las cambiantes variables del personal del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2018 hay una correlación positiva alta ($\rho = 0.740$), y significativa (p menor a 0.05).

Todos estos estudios mencionados muestran una participación importante referida a la “motivación en el desempeño laboral” de las diferentes organizaciones estudiadas. Son de mucha importancia para obtener una información mucho más concreta de cada uno. Siendo así ver de qué manera las empresas deben tomar en cuenta a sus empleados, ver el valor, el talento y las capacidades de cada uno de ellos ya que a partir de eso al mantenerlos motivados nacerá el deseo de ser mucho más productivos y empeñosos para alcanzar los objetivos de cada empresa.

Los trabajadores son lo más importante en las empresas, tener trabajadores motivados requiere de diversas estrategias, además de conseguir la productividad y crecimiento de ella. Las organizaciones no existirían sin los hombres y mujeres que trabajan en ellas. “La labor número uno de todo directivo se basa en lograr de sus ayudantes una productividad y una calidad de trabajo máxima. Para ello, necesita competencias correctas, una organización óptima y la motivación de todos” (**Levy-Leboyer, 2020, p. 143**).

Robbins Y Judge (2009) precisan a la motivación como diversos métodos de los cuales dirigen a un determinado trabajador a alcanzar metas propuestas ya sean a corto o largo plazo. Por otro lado, estas metas no son personales, sino que son alcanzadas para la compañía, es decir, que depende a esto la empresa ve que tan comprometido está el trabajador con ella misma.

En esa línea sustentan que “La motivación es una combinación de la elección del individuo para realizar una tarea, de su deseo de esfuerzo a realizar y de su impulso para persiste en este mismo” (**Amabile y Kramer, 2018, p.21**)

“La motivación laboral es un desarrollo psicológico que establece (o intensifica) la orientación, magnitud y constancia de la acción dentro del flujo constante de

vivencias que determinan al individuo relacionadas con sus labores” (**Curioso y Navarro, 2019, p.43**). Esto quiere decir que si bien los trabajadores tienen la motivación ya en la mente de manera psicológica sin necesidad de implementar herramientas y estrategias para conseguir la misma.

La motivación es el término de los impulsos que provocan a un individuo a una cierta labor.

A partir de un criterio psíquico, se puede conceptualizar como el grupo de componentes afanosos poseyendo un origen que impulse la conducta de un sujeto hacia una meta definida. La motivación tiene prácticamente 2 funcionalidades: impulsar y situar los comportamientos específicos. En el primer caso, hace referencia al elemento energético de aceleración de la motivación. En el segundo caso, hace referencia al elemento de alineación direccional. (**Napolitano, 2018, p.69**)

Por otro lado, **Fuster (2018)** consideró que la motivación es todo ejercicio que perturbe afectivamente el esfuerzo para lograr el alcance de uno propio o de otros en el beneficio de una meta. Aquel empleado que se dice que está motivado da a mostrar una conducta correcta al efectuar sus ocupaciones y realizar sus labores.

Torres y Cantú (2020) Indica que cuando hay un alto nivel de coincidencia corporativa se piensa como un estímulo para aumentar la motivación en una empresa.

“La motivación tanto propia como la de otras personas, siempre es cuestión difícil. Cuando “Motivar a otros” implica motivar a los colaboradores. Entre otras razones es difícil identificar que los motiva y, también, cómo lograr incrementar dicha motivación” (**Alles, 2020, p.123**). Siempre motivar a alguien más es un trabajo difícil ya que conlleva no solo de nuestro esfuerzo sino también de la otra persona, de conocer sus necesidades y aplicar diversas estrategias para mantenerlo motivado y recibir a cambio un trabajo productivo.

Naranjo (2018) refiere que la motivación es una orientación de gran preeminencia en las variadas facetas de la existencia, entre ellas la pedagógica

y la gremial, por cuanto sitúa las actividades y se transige de esta forma en un elemento medio que transporta lo cual el sujeto establece y hacia que objetos se rige. La motivación es el grupo de principios por los que las personas actúan de las formas en que lo efectúan. La conducta motivada es vigorosa, conducente y continua.

“La motivación puede definirse como una conjunción de métodos doctos, funcionales y psíquicos que dictamina, en un rato dado, con qué impulso se procede y en qué orientación se administra la energía” **(García, 2018, p.154)**

En cuanto a la importancia de la motivación para una empresa el autor **(Cubas,2016)** establece que para las compañías es de vital importancia tener personas motivadas dentro de sus establecimientos ya que esto ayuda a tener mucha más productividad a cambio de ingresos monetarios, viéndose lo mencionado anteriormente en el logro de las metas trazadas.

Actualmente ya no se toma en cuenta el instinto para manifestar la motivación, cada trabajador actúa de diferente forma al momento de realizar sus labores y lo primordial es estudiarlo para ver que estrategias de motivación emplear

Para el autor **(Reeve, 2010)** estas son las principales características de la motivación:

- Mientras más necesidad tenga el trabajador, más será su motivación
- La conducta del empleado repercute en la motivación
- La motivación incita a la mejorar
- La motivación ayuda en la interacción de los trabajadores

La motivación tiene diversas perspectivas históricas las cuales son importantes ya que muchos gerentes pueden recopilar información en cuanto a la misma, viendo de qué manera pueden motivar a sus empleados guiándose de referencias contemporáneas establecidas por sí mismos y valoración de fortalezas y debilidades. **Ricky Y Griffin (2017)**

- La primera enfoque tradicional: comenta que Frederick Taylor considera que los trabajadores solo se motivan salarialmente, es decir, que se esfuerzan solo para obtener beneficios económicos solamente.
- Enfoque de relaciones humanas: este enfoque refuta a lo planteado por Taylor ya que considera que los trabajadores buscan constantemente sentirse eficaces con su labor y que no solo trabajan para tener más dinero sino también para satisfacer necesidades sociales
- Enfoque de recursos humanos: no solo toma en cuenta a las necesidades para que un empleado se sienta motivado, sino también de qué manera son motivados y aquí entran en acción los gerentes de la compañía, ver de qué manera cada trabajador puede contribuir eficazmente a la organización. (p.172)

Estos enfoques para nuestra investigación son sumamente importantes ya que de aquí podemos ver de qué manera funcionan la motivación en las empresas, desde factores extrínsecos (dinero, bonos, compensaciones, etc.) o intrínsecos (confianza, halagos, etc.) de los cuales hablaremos más detalladamente a continuación.

Existen dos tipos de motivación, intrínsecas y extrínsecas, según **Gareth y George (2019)**

La motivación intrínseca ve el valor de uno mismo como importante, de realizar un trabajo bien por satisfacción propia, es decir, “lo hago porque me gusta” o “es divertido hacerlo”, por ejemplo, en el caso de un gerente, obtiene una motivación intrínseca al ver que sus decisiones llevan al crecimiento y logros de la empresa donde trabaja. Por otro lado, tenemos a la motivación extrínseca que es todo lo contrario a la intrínseca la cual surge de una transacción conductual, es decir, “realiza esto para que logres aquello” o “que gano yo, si hago esto”. Una diferencia entre estas dos motivaciones es en la energía con la que uno direcciona esta conducta, la motivación intrínseca proviene de la satisfacción de una necesidad psicológica mientras que la extrínseca proviene de las diversas compensaciones y recompensas. (p.421)

En ese sentido, la teoría de la motivación intrínseca es la cual brota del interior del individuo para saciar sus anhelos de autorrealización y crecimiento propio.

La motivación intrínseca no brota a fin de tener resultados, sino que brota del placer que se recibe al hacer una labor, o sea, el proceso de ejecución en sí. “En el campo de las organizaciones la motivación intrínseca es un fin en sí misma y no desaparece” (Cabanilla et al, 2019, p.36)

De la misma forma, **Kinley y Ben-Hur (2019)** hablan de la responsabilidad interna, es lo que muchos estudiosos citarían como motivación intrínseca. Es decir, estimulación que no corresponde a los beneficios externos, sino a los propios sentimientos. Es la motivación para actuar de cierta forma porque discurrimos que esa conducta nos contribuye algún tipo de subvención, A largo plazo, los individuos que trabajan en mayor medida con este tipo de motivación alcanzan mejores efectos que los individuos que siguen los factores extrínsecos, como las recompensas. El interés, la productividad y el regocijo del trabajo son mejores en los individuos con altos grados de motivación intrínseca, porque muestran comportamientos asociados a ella, como la iniciativa y la concentración.

Asimismo, **Pérez (2020)** sugiere que la motivación podría ser exterior, favorecida o provocada por el ambiente, por una necesidad de trascendencia, de supremacía, de competencia o podría ser intrínseca, propia del sujeto, que es la característica primordial de los individuos creativos, casi constantemente predominan ante otros estímulos, como los de representación monetaria, ejemplificando, sin motivación nada es viable, empero, por sí sola, no es suficiente si no se tienen otras propiedades.

En esa ilación de ideas, **Morten (2019)** indica que la ausencia de alguien que te diga lo que tienes que hacer y la libertad de hacer tu trabajo cuando tú quieras es una gran motivación intrínseca. Cierta gente se ve atraída por los trabajos que ofrecen un alto grado de autonomía. Por ejemplo, los emprendedores con frecuencia empiezan un negocio propio para poder ser sus propios jefes. Ese tipo de libertad da significado a su trabajo. En Perú existen muchas pequeñas empresas dirigidas por personas que quisieron ser sus propios jefes y emprender, su motivación es su trabajo propio diario al ver que su empresa crece y es reconocida, dándoles éxito personal e ingresos a su economía.

Gonzales (2019) indica que las teorías de motivación algunos matizan lo interior de las personas quiere decir sus necesidades, mientras que otros autores ven el estímulo externo como impulsores de la motivación. Muchas de las empresas se preocupan en motivar las necesidades del trabajador aumentando el sueldo esto podría referirse a una motivación externa, sin embargo, muchos colaboradores indican que se sentirían cómodos si la empresa respondiera a sus pedidos personales siempre y cuando respeten su trabajo diario.

Las diversas teorías de motivación planteadas por los diferentes autores nos ayudarán a entender un poco más desde una perspectiva más teórica. Para este estudio escogimos las más relevantes.

Maslow (1954) este autor considera 5 niveles de necesidades jerárquicas, puestas en una pirámide siendo unas más superiores que otras, de una manera general aduce que las personas son motivadas intrínsecamente. Tenemos las necesidades básicas las cuales son tener hambre , sed, respirar, etc. Las necesidades de seguridad comprenden la defensa contra perjuicios emocionales y físicos. Las necesidades de afecto van de acuerdo a los sentimientos. Las necesidades de estima las cuales son factores internos como el logro, la autonomía, finalmente la autorrealización la cual es referida al cumplimiento de metas, dando así al individuo la satisfacción de crecimiento en la vida.

De acuerdo a esta teoría podemos ver que al mejorar las necesidades inferiores aumentará su motivación es por ello que los trabajadores deben ver la importancia de esta jerarquización y así poder plantear estrategias para mantener motivados a sus trabajadores aumentando su desempeño y rendimiento en sus áreas.

(Amorós, 2007) La teoría relacionada a los factores de HEZBERG indica que los trabajadores estarán más cómodos trabajando en un ambiente adecuado, tiene que ver más con la condición en la que están dentro de sus áreas, además de la comunicación que tienen con sus superiores. Se dividen en dos factores:

- Factores higiénicos: como se mencionó anteriormente se refiere a la condición en la que un trabajador se encuentra en la empresa, tanto como el

clima laboral, los diferentes beneficios, políticas de la empresa, etc. Algunos de ellos pueden generar insatisfacción.

- Factores motivadores: referidos a las tareas que realizan y las obligaciones, comprende el sentimiento de realización y crecimiento al momento de alcanzar metas trazadas y desafíos dentro de la organización.

Wayne (2018) manifiesta que contribuir a los principiantes a que alineen sus actividades y fines con valores, entusiasmo y sentido de la efectividad es algo que beneficia su progreso personal. Muchas veces, es labor del preceptor estimular la creatividad y las opiniones innovadoras en la población con la que trabajan para ayudarla a liberar su mayor potencial. Puede usar varias tácticas para motivar e inspirar, por ejemplo, crear un espacio seguro, reafirmar los esfuerzos creativos, ser un modelo a seguir en la creatividad e innovación, alentar y facilitar nuevas perspectivas, promover la búsqueda de la mejora continua. Los mentores tienen que ser optimistas y creativos.

Alles (2007) explica la teoría de McClelland la cual plantea tres aspectos, este autor ve a la enseñanza como un factor importante al momento de inculcar la necesidad de logro en las personas y así poder mejorar su rendimiento.

- Logro: lo que una persona realiza para ser mejor, lo que conlleva al éxito ya sea profesional o personal, afrontar los diferentes desafíos y sentir esa satisfacción de crecimiento.
- Poder: la necesidad de sentirse superior a los demás, para algunos les genera satisfacción saber que los demás los consideran significativos para la empresa. En ese contexto, Criado (2018), “En la motivación la necesidad de poder, se refiere a un fundamento por lograr que los individuos actúen diferenciadamente al común de las personas, quieren ser líderes, tener efecto, ser distintos, mantener el control de e influir sobre los otros” (p. 70).
- Afiliación: les permite relacionarse interpersonalmente, trabajando en equipo se sienten mucho más a gusto.

Guevara y Godoy (2018) Ve a la motivación como necesidad de poder, logrando que los individuos trabajen en conjunto con las personas.

Robbins y Judge (2017) explican la hipótesis de McGregor la cual es usada para muchas organizaciones, tenemos a la teoría X las cuales son individuos

que no ejecutan ninguna actividad por impulso, se les considera dejados, y por otro lado tenemos a la teoría Y la cual son personas que ejecutan sus actividades con entusiasmo y porque les gusta.

(Amoros,2007) nos plantea la teoría de metas de Locke la cual consiste en que una persona debe ser motivada a través de metas y la ve como un factor importante, las metas hacen que el trabajador se esfuerce y ponga mucho más empeño al momento de realizar sus labores, es decir, mientras más desafíos se le coloque muchos más resultados a su desempeño y crecimiento podrá apreciarse, por otro lado, si se le coloca metas fáciles solo veremos un crecimiento bajo.

Asimismo, **Abarca (2018)** plantea que la motivación de un individuo está en constante innovación no es invariable ni perseverante. Hay una interacción entre el impulso de la motivación y las vivencias que cada individuo enfrenta en su vida diaria. Se necesita comprender la motivación como un progreso, que no nace con nosotros mismos, sino que se realiza en íntimo contacto con el medio en el cual cada uno se desenvuelve. La motivación también sufre cambios, algunas necesidades e intereses vienen y desaparecen, producto de muchas circunstancias. No todas las necesidades e intereses de un sujeto tienen el mismo grado de intensidad. Las empresas día a día estudian estrategias de motivación para mantener la productividad de sus empleados

“El desempeño de los trabajadores no solo se debe valorar porque se necesita, sino que la entidad debe administrar que el método manejado sea práctico y que el mismo sea un instrumento a favor de toda la empresa, de sus dirigentes y por supuesto de sus trabajadores”. Las empresas deberían manejar el desempeño como un capital más, ya que depende de eso que los trabajadores aumenten su productividad. **(Sánchez, 2018, p.57)**

Según **Chiavenato (2018)** nos menciona que la felicidad y la complacencia del trabajador son importantes para el buen desempeño laboral. La actitud de complacencia en el trabajo está relacionado a un mejor desempeño de los propósitos organizacionales. Mantener felices a nuestro capital humano es de suma importancia, actualmente las empresas ven formas de mantenerlos felices escuchando sus necesidades y perspectivas.

Boada (2019) destaca que la satisfacción laboral de los trabajadores influye efectivamente en su desempeño profesional, así como en el desempeño general de la compañía. Que los trabajadores tengan un desempeño alto no solo depende de ellos, sino también de las empresas, implementar siempre estrategias para aumentarlo en lo personal y laboral.

Para **Aguilar y Bautista (2020)** la estabilidad de las compañías en el tiempo penderá de gran manera de la capacidad, capacidades y sapiencias de sus colaboradores, por esto las compañías deben tener trabajadores altamente calificados, por ende, para conocer si los trabajadores desempeñan correctamente sus deberes de acuerdo a lo señalado en sus áreas, es necesario examinar su desempeño ya que así favorecerá a perfeccionar la eficacia y efectuar habilidades.

Para **Choi y Miao (2018)** sustentan que la razón por la cual las organizaciones realizan variados estudios del desempeño laboral es para poder comprender e interpretar los aspectos que repercuten en la eficacia y rendimiento de las empresas, es por ello que les resulta importante saber más sobre el desempeño.

Del mismo modo, **(Castro y Delgado, 2020)** argumenta que la eficiencia en el desempeño de un trabajador es de suma importancia para una empresa para cumplir con las necesidades que esta requiere, llegar a los objetivos, tener competitividad y capacidad laboral además de tener un alto nivel de motivación, estar bien capacitado y tener buena calidad de vida, ética y conducta.

Morales (2019) nos dice que las competencias laborales son las capacidades y conocimientos con los que tienen que contar todo su personal para realizar las funcionalidades y labores y conseguir las metas propias de su cargo en la época y la manera esperada. Las competencias tienen la posibilidad de ser de 3 tipos: liderazgo, comportamentales y técnicas.

“La tarea de un trabajador es muchísimo más que una labor. En las áreas de trabajo debería existir una relación afectiva colaborador-jefe, de esta forma tal se consigue un óptimo clima laboral y tienen la posibilidad de conseguir metas propuestas” **(Medina, 2017, p.24)**

“Para que los trabajadores se sientan cómodos en una empresa es importante brindarles beneficios para que aumenten su desempeño, lo mencionado anteriormente es considerado fundamental para el crecimiento y éxito de cada organización” **(Pedraza, Amaya y Conde, 2010, p.243)**

El desempeño laboral es considerado como un valor que aporta el empleado al área u organización que labora, puesto que los diferentes procesos conductuales por los que atraviesa llevan a la eficiencia profesional.

Al momento de evaluar el desempeño el autor **Brune (2013)** considera que actualmente las empresas evalúan de diferentes formas a sus empleados, siendo una de ellas la valoración, es decir que solo depende de la persona que realizara este proceso, es por ello que los trabajadores deben estar al tanto para tener un desempeño alto y poder ser evaluados correctamente.

Por otro lado, para **Cuesta (2018)** medir el desempeño organizacional es de suma importancia ya que nos admite llevar un control del rendimiento ya sea individual, grupal u organizacional de un trabajador, al obtener los resultados nos ayuda a comprender que tan productivo es en su área de trabajo. Las empresas miden este desempeño mediante indicadores, a partir de ellos pueden obtener información del rendimiento de cada uno, ya que no basta solo con la información recopilada de los supervisores.

Asimismo, **Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2018)** para la valoración de desempeño existen diversos métodos tales como

la observación por parte de los supervisores o jefes hacia sus empleados registrando de forma verídica la información recopilada de acuerdo a su desenvolvimiento, el método de la escala gráfica lo cual nos ayuda a evaluar a los empleados con parámetros definiendo sus aptitudes, conductas, capacidades y cualidades. La supervisión de los supervisores es una medida de desempeño antigua, la cual muchas empresas empleaban para medir este desempeño, sin embargo, ahora existen diversas formas de medirlo las cuales son mencionadas por el autor en un principio. (p.278)

(Bolívar, 2021) menciona que el rendimiento en el trabajo examina si la persona realiza una buena labor en su área, vinculada también a la misión de los capitales humanos y en tal sentido tiene influencia con el desempeño laboral ya que lo ve como una forma conductual de parte de los trabajadores, ya que es algo que hace el y revela en su perfil su comportamiento.

Fondevila (2018) considera que las aptitudes para la selección de empleados son las capacidades que se presentan para realizar una actividad, esto quiere decir el talento que se tiene para poder desenvolverse en el ámbito profesional de tal manera que se convierten en parte fundamental del espacio laboral.

Ruiz et al (2018) el manejo está definido por las condiciones de trabajo, por la relación existente entre los jefes y el trabajador, y por la paz que este obtiene según sus reacciones hacia los logros y su avidez de armonía que concierne o se relaciona con las situaciones laborales, la relación que debería existir entre trabajadores según sus capacidades, y la paz que tienen que tener los trabajadores que secundan las actividades del trabajador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación: Este estudio fue aplicado ya que se necesita resolver una problemática la cual es la falta de motivación en los empleados de la empresa Hipermercados Tottus S.A. Se resolvió el problema basado en el compendio teórico de la administración y específicamente en el espacio de “gestión del talento humano” para así poder buscar una solución. Según **Arias (2012)**, expone que la investigación aplicada tiene como finalidad arreglar dificultades determinadas y prácticas de la compañía o las organizaciones, es decir, admite corregir incertidumbres existentes.

De igual manera, se empleó un enfoque cuantitativo. “Consiste en discrepar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, al ser aprobadas y justificadas en situaciones diferentes, a partir de ellas crear teorías generales” (**Alan y Cortez, 2017, p.14**). Los resultados obtenidos están expresados en valores cuantitativos o numéricos ya sean porcentuales o absolutos

Fue de alcance descriptivo - Correlacional, ya que refiere el argumento, los escenarios y los efectos de análisis de la problemática sobre la baja motivación, expresados en la falta de desempeño de los trabajadores. Afirmado por una base hipotética de un autor del tema que nos aduce la importancia descriptiva “Es una investigación con enfoque cuantitativo, de estudio transversal, diseño no experimental, adjuntando métodos los cuales son de observación detallando como se presentan, analizando las características de una determinada población sin conocer las relaciones entre ellas” (**Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92**)

3.1.2. Diseño de investigación: Esta investigación fue de diseño no experimental. No se procura maniobrar las variables investigadas, solo se estudiará el ambiente natural para dar una observación de ellas, por otro lado, será de corte transversal ya que la indagación se recoge en la época actual y solo se puede recopilar información de acuerdo a las variables estudiadas, en

ocasiones, a partir de particularidades remotas o de conductas o prácticas de las personas (**Hernández, 2017**).

Siguiendo los alcances más importantes, el estudio representa el siguiente esquema:

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Sistemas de Motivación

- **Definición Conceptual:** “Chiavenato (2018) precisa a la motivación: “A manera todo lo que induce a un individuo a operar de cierta manera o que da origen, por lo menos, a un estilo concreto o comportamiento definido. (P.41)”
- **Definición operacional:** la motivación es un conjunto de factores que induce o impulsa al colaborador a realizar su labor y lograr objetivos, alcanzar metas, actúa sobre el colaborador y este es impulsado a realizar actividades con mayor agrado, voluntad en otras palabras es fundamental para ayudar con el rendimiento del personal y consecuentemente se puede medir a través de las sucesivas dimensiones: motivación intrínseca y motivación extrínseca.

Dimensiones:

- **Motivación intrínseca:** Realización de labores por voluntad y satisfacción propia sin necesidad de una motivación exterior. Esta dimensión se va a medir a través de la percepción que tienen los trabajadores frente a la empresa en cuanto a la motivación extrínseca que se les ofrece, es decir el reconocimiento que le da el supervisor por la labor realizada, el crecimiento del trabajador en el cual alcanza su superación profesional, la responsabilidad cumpliendo sus funciones puntualmente y el reto profesional referido a los diferentes desafíos que afronta el trabajador en sus labores diarias, lo cual será medido a través de 9 preguntas las cuales son aplicadas en el cuestionario.

- **Motivación extrínseca:** Realización de labores dadas a cabo para conseguir una recompensa económica, la cual se medirá teniendo en cuenta las circunstancias de trabajo, donde se verá en las condiciones que se encuentra el trabajador para realizar sus labores, el acercamiento con el supervisor, es decir tener una cercanía y confianza con el supervisor y beneficios sociales los cuales son percepciones otorgadas por ley. Contó con 9 preguntas las cuales fueron aplicadas en el cuestionario.
- **Indicadores:** Para los indicadores se tomó en cuenta a los autores **Robbins y Coulter (2014)** quienes sustentan los siguientes indicadores: reconocimiento, crecimiento, responsabilidad, reto profesional, circunstancias de trabajo, acercamiento con el supervisor, beneficios sociales.
- **Escala de Medición:** Ordinal

Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición Conceptual:** “El desempeño de los trabajadores no solo se debe valorar porque se necesita, sino que la entidad debe administrar que el método manejado sea práctico y que el mismo sea un instrumento a favor de toda la empresa, de sus dirigentes y por supuesto de sus trabajadores”. **(Sánchez, 2018, p.57)**
- **Definición operacional:** Es esencial para desarrollar la productividad de las empresas, se cuantificó en un cuestionario fundamentando las siguientes dimensiones: desempeño individual y desempeño grupal.
Dimensiones:
- **Desempeño Grupal:** Acción de trabajar juntos para lograr un mismo objetivo empresarial. Esta dimensión se medirá teniendo en cuenta la destreza que tiene el trabajador para realizar sus labores, además del compromiso para asumir el cumplimiento de su trabajo dentro de un tiempo establecido, la responsabilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones puntualmente. Contó con 12 preguntas las cuales fueron aplicadas al cuestionario.
- **Desempeño individual:** Acción del trabajador de la organización para realizar su labor con desempeño y aumentar la productividad de la empresa, se

medirá a través del trabajo en equipo que se da en la empresa para lograr un objetivo común, además del rendimiento del trabajador, ver su capacidad para resolver problemas en su área laboral y las relaciones interpersonales sostienen una comunicación asertiva con los demás trabajadores. Contó con 8 preguntas las cuales fueron aplicadas al cuestionario.

- **Indicadores:** para desempeño laboral individual se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: destreza, compromiso y responsabilidad, para desempeño grupal se tomaron en cuenta los siguientes indicadores: trabajo en equipo, rendimiento y relaciones interpersonales.

- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Tomamos una población de 40 trabajadores conformados por hombres y mujeres que operan en las diferentes áreas de la empresa “Hipermercados Tottus S.A.” **López (2004)** argumenta que la población está constituida por un conjunto de sujetos, animales, nacimientos y entre otros del cual se desea adquirir conocimiento en una investigación.

- **Criterios de inclusión:** Se examinaron a los trabajadores que muestran una baja en su desempeño en el área laboral
- **Criterios de exclusión:** No se consideraron a trabajadores externos de tienda, como personal de limpieza, preventores, etc.

3.3.2. Muestra: La tesis tendrá una muestra censal dado que la población es pequeña en consecuencia no es necesario una muestra sino la entrevista a todos los colaboradores que son 40, es por ello que no se realizó ningún procedimiento para su cálculo. “Se define como muestra censal a la parte que representa la totalidad de la población” (**López, 1998, p.24**).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica manejada para este estudio es la de una encuesta, por medio de esta se pudo obtener información importante para las variables de sistemas de

motivación y desempeño. Se empleó la encuesta a los 40 colaboradores del área de ventas de Hipermercados Tottus.

Abacal y Grande (2005) indican que la encuesta es un procedimiento primario de conseguir investigaciones bajo un continuo objetivo, vinculado y relacionado de interrogantes, que asegura que la indagación dada por una muestra puede ser examinada por medio de técnicas cuantitativas y los efectos sean extrapolables con terminantes errores y confianzas a una población. Se tomará a la encuesta como técnica en este estudio.

Instrumento:

En la presente investigación se realizarán 2 cuestionarios tanto para la variable sistemas de motivación como para la variable desempeño laboral, de los cuales se consideró lo siguiente: El instrumento que se manejó para medir los sistemas de motivación es la encuesta, la cual adoptamos 18 preguntas, empleando una escala de medición ordinal las cuales fueron: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo. Por otro lado, para la variable de desempeño laboral se utilizó también la encuesta seguido de un cuestionario de 20 preguntas, adoptando una escala de medición ordinal las cuales fueron: (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (2) En desacuerdo y (1) Totalmente en desacuerdo. Estas alternativas serán de apoyo para aplicar el baremo que asumiremos para la variable sistemas de motivación y desempeño con 5 niveles “Muy buenas”, “Buenas”, “Regulares”, “Malas” y “Muy Malas”, esto nos apoyara para juntar en intervalos a todos estos grados y así recopilar los resultados de la investigación. Para García (2004) es un sistema de preguntas sencillas que están relacionadas coherentemente, este permite recolectar datos de fuentes de interés; este instrumento permite obtener respuestas que faciliten la contabilidad y comprobación de resultados.

3.5. Procedimiento

En cuanto a la recolección de los datos, el procedimiento utilizado consistió en la toma de datos de una muestra censal, se empleó un cuestionario online, por

medio de la técnica de encuesta, las investigaciones fueron de tipo primaria, el investigador recolectó la información de manera directa. En lo primordial se contactó con el representante de la empresa para requerir su amena cooperación seguida también de los trabajadores, para lograr la verificación de datos del desempeño de los trabajadores actuales. En definitiva, se elaboró un cuestionario online para su siguiente aplicación, este cuestionario desarrolló espontáneamente la base de datos al distribuir el link mediante la aplicación de WhatsApp y redes sociales. Para finalizar, los datos consolidados que fueron recopilados se procesaron en el paquete estadístico IBM SPSS versión 26, así también como Microsoft Excel.

3.6. Método de análisis de datos

Fue de estadística descriptiva, se optó por analizar los antecedentes a través de la estadística descriptiva mediante cuadros y tablas que ayuden a entender e interpretar mejor los datos alcanzados de manera cuantitativa. Según **López (2019)**, argumenta que la estadística descriptiva es una doctrina que se encarga de recopilar, agrupar, organizar, tablas y gráficos y cuantificar variables fundamentales sobre la totalidad de datos.

3.7. Aspectos éticos

El actual estudio se presidirá a la guía de información de la “Universidad César Vallejo”, por lo tanto, se acatará el derecho del autor y se adecuará a la pertenencia intelectual de acuerdo a las normas APA.

Según el Código de Ética En Investigación de la Universidad César Vallejo de acuerdo lo señalado en el artículo 48° de la Ley Universitaria N° 30220, la indagación un cargo esencial y necesario de la universidad, que mediante la elaboración de comprensión y progreso tecnológico declara a las necesidades de la compañía y del país, con los sucesivos artículos indicados en estos momentos:

Artículo 1º. Objetivo: “Fomentar la integridad científica de las investigaciones desarrolladas en el ámbito de la Universidad César Vallejo, cumpliendo los máximos estándares de rigor científico, responsabilidad y honestidad, para

asegurar la precisión del conocimiento científico, proteger los derechos y bienestar de los participantes de los estudios, investigadores y la propiedad intelectual”.

2º. Ámbito de aplicación: “Este Código de Ética es de obligatorio cumplimiento para todos aquellos que realizan investigación en la Universidad César Vallejo: docentes, docentes-investigadores, estudiantes, egresados, graduados, funcionarios, administrativos, integrantes de los grupos, centros e institutos de investigación de la Universidad”.

Artículo 8º.- Responsabilidad del investigador: “Todo aquel que participe en el desarrollo de una investigación conforme a lo establecido en el artículo 2º del presente, debe denunciar la ocurrencia de una mala conducta científica, ante el Vicerrectorado de Investigación, para adoptar la secciones que correspondan. Así como todo aquel que participe en el desarrollo de una investigación conforme a lo establecido en el artículo 2º del presente, debe cooperar con la investigación de posibles casos de mala conducta científica realizada por los investigadores y/o las instituciones involucradas en el caso”.

Artículo 9º. De la Política anti plagio: “La Universidad César Vallejo promueve la originalidad de las investigaciones. El plagio es el delito por el cual se hace pasar como propio un trabajo, obra o idea ajena, sea de modo parcial o total”.

Artículo 10º. De los Derechos del autor: “Los autores de una investigación tienen los derechos que la ley y el reglamento de propiedad intelectual de la UCV le otorgan”.

Artículo 21º Difusión del Código: “Todos los miembros de la comunidad universitaria, deben velar por el estricto cumplimiento del presente Código de Ética, y será difundido por todos los medios de comunicación que dispone la Universidad y presentado en clase de la experiencia curricular de metodología de la investigación y en las experiencias de Proyecto de Investigación por tanto, nadie puede alegar desconocimiento para justificar acciones y/o conductas incompatibles con lo estipulado en el Código de Ética en la Investigación de la Universidad César Vallejo”.

Además, esta investigación guarda integridad científica, con valores éticos, que permiten tener resultados con buenas prácticas en la actividad científica. Se respetarán los valores éticos relacionados a la investigación, se solicitará el permiso correspondiente al representante de la empresa hipermercados Tottus Chimbote para tener las diversas facilidades y realizar el proyecto, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos serán de carácter confidencial.

IV. RESULTADOS

Habiendo realizado el trabajo de procesamiento y análisis de los datos, ahora expondremos los resultados; para tal efecto, es necesario indicar que nuestro cuestionario levantó información con escala de Likert, en tal sentido se ha hecho necesario convertir esta escala con los niveles alto, medio y bajo, este proceso se ha realizado calculando y decodificando las variables en el programa SPSS 25

Por otro lado, los resultados se exponen en función a los objetivos, en tal sentido se procede a disponer los resultados de acuerdo al objetivo específico uno, que dice:

OBJETIVO ESPECÍFICO 01: “Identificar el nivel del sistema de motivación en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.”

Tabla 1

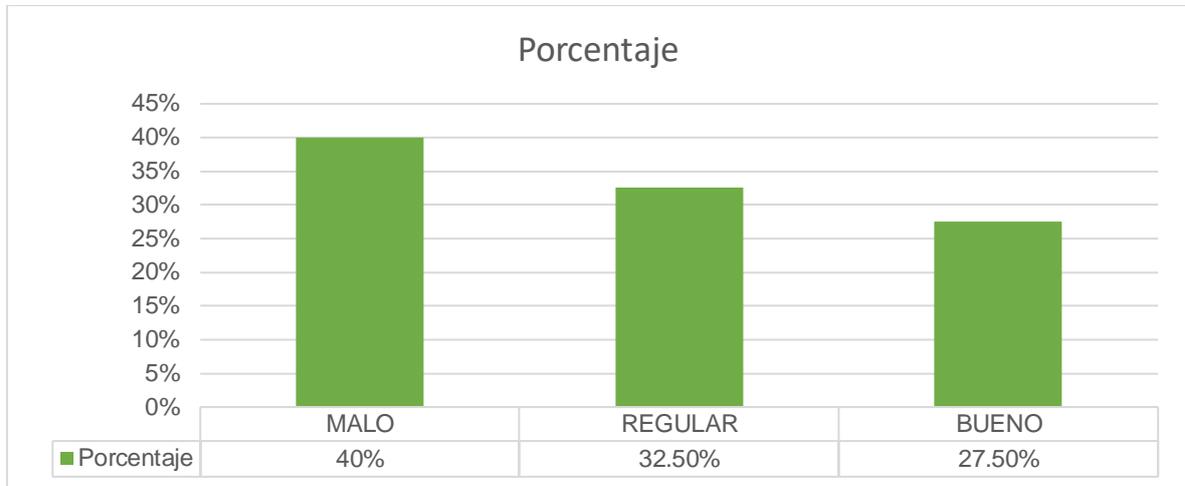
Distribución de la población según calificación del sistema de motivación en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	40%
MEDIO	13	32.5%
ALTO	11	27.5%
Total	40	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Figura 1

Gráfico de barras del nivel de sistema de motivación en el área de ventas



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Interpretación:

En la tabla 1, podemos observar que del 100% de los colaboradores, el 40% calificaron la motivación como un nivel “Malo”, un 32,5% calificaron que se encuentra en un nivel “Medio”, y el 27,5% calificaron que se encuentra en un nivel “bueno” en el área de ventas del hipermercado TOTTUS Chimbote – 2022. Esto quiere decir que las estrategias de motivación que está utilizando la empresa no son suficientes para mantener motivados a sus trabajadores, por ende, afecta en su desempeño.

OBJETIVO ESPECÍFICO 02: “Identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022”

Tabla 2:

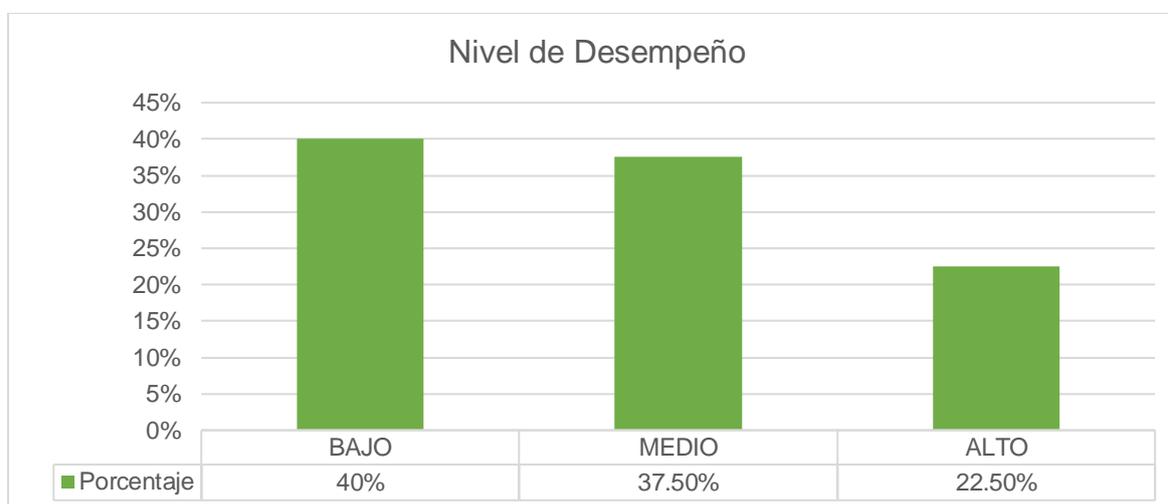
Distribución de la población según calificación del desempeño en el área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote-2022

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	16	40%
MEDIO	15	37.5%
ALTO	9	22.5%
Total	40	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Figura 2

Gráfico de barras del nivel de desempeño en el área de ventas



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Interpretación:

En la tabla 2, podemos observar que del 100% de los colaboradores, el 40% calificaron el desempeño como un nivel “Bajo”, un 37,5% calificaron que se encuentra en un nivel “medio”, y el 22,5% calificaron que se encuentra en un nivel “alto” en el área de ventas del hipermercado TOTTUS Chimbote – 2022. Es decir que actualmente los trabajadores se califican bajo cuando no cumplen con los indicadores propuestos por la empresa, afectando así al logro de metas presupuestadas por la misma y a su vez, afectado también el área laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO 03: “Identificar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022”

Tabla 3

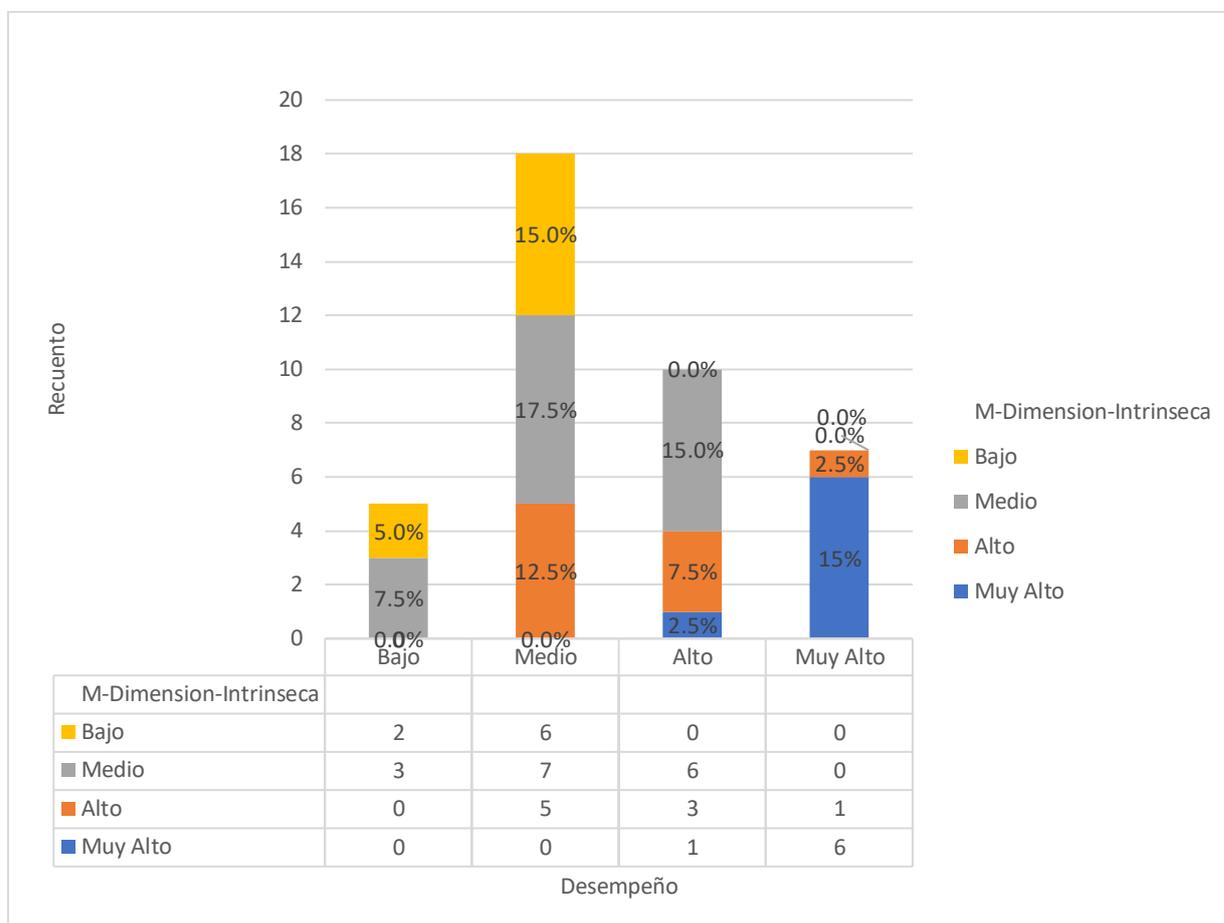
Tabla cruzada de la dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño

		Desempeño				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Motivación Intrínseca	Bajo	2	6	0	0	8
		25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Medio	40.0%	33.3%	0.0%	0.0%	20.0%
		3	7	6	0	16
	Alto	18.8%	43.8%	37.5%	0.0%	100.0%
		60.0%	38.9%	60.0%	0.0%	40.0%
	Muy Alto	0	5	3	1	9
		0.0%	55.6%	33.3%	11.1%	100.0%
	Total	0.0%	27.8%	30.0%	14.3%	22.5%
		0	0	1	6	7
		0.0%	0.0%	14.3%	85.7%	100.0%
		0.0%	0.0%	10.0%	85.7%	17.5%
		5	18	10	7	40
		12.5%	45.0%	25.0%	17.5%	100.0%
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Figura 3

Gráfico de barras de la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Interpretación

se obtuvo de los resultados las siguientes interpretaciones de acuerdo a la relación entre desempeño y la dimensión motivación intrínseca de acuerdo a la tabla 3, muestra que cuando la dimensión motivación intrínseca es bajo en 20.0% el desempeño es bajo en 25.0%, y es medio en 75.0% cuando la motivación intrínseca es medio en 40.0% el desempeño es bajo en un 18.8%, y medio en 43.8% y alto en 37.5%; cuando la motivación intrínseca es alto en 22.5% el desempeño es medio al 55.6% y cuando la motivación intrínseca es 17.5%, el desempeño es muy alto en 14.3%, y muy alto en 85.7%. Esto quiere decir que cuando más alta sea la motivación intrínseca el desempeño aumentará y los colaboradores podrán ser lo suficientemente eficientes para lograr los objetivos

trazados. Sin embargo, en la actualidad la motivación intrínseca es media con un 40.0% y baja con un 20.0% y esto quiere decir que no se esta motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo.

Para establecer la relación entre las variables, dado que la escala con que se mide es de tipo ordinal en consecuencia se utilizara la prueba de relación o independencia de Chi cuadrado; para ello se formularon las hipótesis siguientes:

H_i: Existe relación significativa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Tabla 4

Estadístico Chi cuadrado entre motivación intrínseca y la variable desempeño

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,072 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	36.678	9	0.000
Asociación lineal por lineal	19.518	1	0.000
N de casos válidos	40		

a. 15 casillas (93,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,88.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, observamos que se ha obtenido el valor crítico de 36.678 que supera al valor calculado de chi cuadrado que es igual a 35.072. Y el p-valor es de 0.000 que es un valor inferior a 0.05 lo que nos permite rechazar la H₀ y aprobar la H_i. Sin embargo, vemos que la tabla muestra 15 casillas (93.8%) que han esperado un recuento menor que 5. El recuento

mínimo esperado es de 88; en consecuencia, no se puede afirmar con total certeza que exista una correlación consistente.

Dada esta condición es necesario efectuar la prueba de intensidad de la relación para ello aplicaremos la prueba coeficiente de Gamma, dado que las variables se miden con escalas ordinales.

H_i: Existe relación intensa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

H₀: No existe relación intensa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Tabla 5

Prueba simétrica con Gamma

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0.772	0.082	5.994	0.000
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Para efectuar la interpretación de la tabla simétrica es necesario conocer los niveles de valoración del coeficiente Gamma que a continuación se expone

Interpretación:

Observamos que la significación aproximada (0.00) <0.05, el coeficiente Gamma = 1, lo cual indica que existe una asociación directa alta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño, ya que el valor se acerca a 1.

Tabla 6*Prueba direccional con d Somers*

Medidas direccionales						
			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
		Simétrico	0.588	0.082	5.994	0.000
Ordinal por ordinal	d de Somers	M- Dimension- Intrinseca dependiente	0.601	0.084	5.994	0.000
		Desempeño dependiente	0.576	0.084	5.994	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Observamos que la significación aproximada (0.00) < 0.05 , el coeficiente d de Somers = 1, lo cual indica que existe un sentido directo alta entre la dimensión motivación intrínseca y la variable dimensión, ya que el valor se acerca a 1.

OBJETIVO ESPECÍFICO 04: “Determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.”

Tabla 07:

Tabla cruzada de la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño

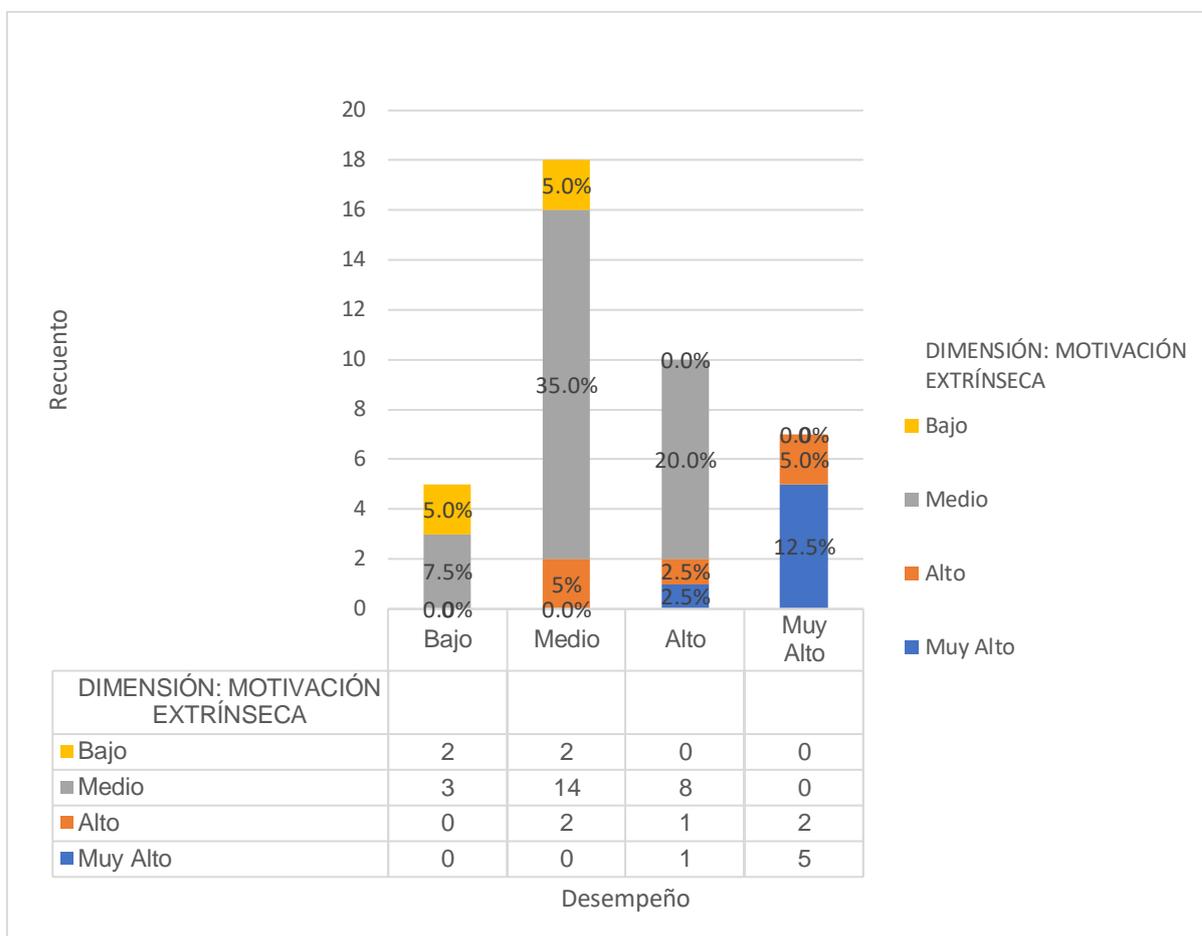
Tabla cruzada M-Dimensión-Extrínseca*Desempeño

		Desempeño				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	Bajo	2	2	0	0	4
		50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Medio	40.00%	11.10%	0.00%	0.00%	10.00%
		3	14	8	0	25
	Alto	12.00%	56.00%	32.00%	0.00%	100.00%
		60.00%	77.80%	80.00%	0.00%	62.50%
	Muy Alto	0	2	1	2	5
		0.00%	40.00%	20.00%	40.00%	100.00%
	Total	0.00%	11.10%	10.00%	28.60%	12.50%
		0	0	1	5	6
		0.00%	0.00%	16.70%	83.30%	100.00%
		0.00%	0.00%	10.00%	71.40%	15.00%
		5	18	10	7	40
		12.50%	45.00%	25.00%	17.50%	100.00%
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Figura 4

Gráfico de barras de la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre.

Interpretación:

se obtuvo de los resultados las siguientes interpretaciones de acuerdo a la relación entre desempeño y la dimensión motivación extrínseca de acuerdo a la tabla 7, muestra que cuando la dimensión motivación extrínseca es 10.0% el desempeño es bajo en 50.0%, y medio en 50.0%; cuando la motivación extrínseca es medio en 62.5% el desempeño es bajo en un 12.0%, medio en 56.0% y alto en 32.0%; cuando la motivación extrínseca es alta en 12.5% el desempeño es medio en 40.0%, alto en 20.0% y muy alto en 40%; y cuando la motivación extrínseca es 15.0%, el desempeño es alto en 16.7% y muy alto en

83.3%. Esto quiere decir que cuando más alta sea la motivación extrínseca el desempeño aumentará, es por ello que es importante que la empresa tenga en cuenta este tipo de motivación ya que ayuda en el desempeño de cada trabajador a través de incentivos diversos. Sin embargo, en la actualidad la motivación extrínseca es media con un 62.5% y baja con un 10.0% y esto quiere decir que no se está motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo.

Para establecer la relación entre las variables, dado que la escala con que se mide es de tipo ordinal en consecuencia se utilizara la prueba de relación o independencia de Chi cuadrado; para ello se formularon las hipótesis siguientes:

H_i: Existe relación significativa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

H₀: No existe relación significativa entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Tabla 8

Estadístico Chi cuadrado entre motivación extrínseca y la variable desempeño

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,390 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	32.980	9	0.000
Asociación lineal por lineal	20.783	1	0.000
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, observamos que se ha obtenido el valor crítico de 32,980 que supera al valor calculado de chi cuadrado que es igual a 32,390. Y el p-valor es de 0.000 que es un valor inferior a 0.05 lo que nos permite rechazar la H_0 y aprobar la H_i . Sin embargo, vemos que la tabla muestra 14 casillas (87.5%) que han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es de 50; en consecuencia, no se puede afirmar con total certeza que exista una correlación consistente.

Dada esta condición es necesario efectuar la prueba de intensidad de la relación para ello aplicaremos la prueba coeficiente de Gamma, dado que las variables se miden con escalas ordinales.

Tabla 9

Prueba simétrica con Gamma

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0.865	0.070	5.212	0.000
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Observamos que la significación aproximada (0.00) < 0.05 , el coeficiente Gamma = 1, lo cual indica que existe una asociación directa alta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño, ya que el valor se acerca a 1

Tabla 10:*Prueba direccional con d Somers*

		Medidas direccionales				
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
		Simétrico	0.616	0.084	5.212	0.000
Ordinal por ordinal	d de Somers	DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA dependiente	0.559	0.092	5.212	0.000
		Desempeño dependiente	0.686	0.092	5.212	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Observamos que la significación aproximada (0.00) < 0.05, el coeficiente d de Somers = 1, lo cual indica que existe un sentido directo alta entre la dimensión motivación extrínseca y la variable desempeño, ya que el valor se acerca a 1.

OBJETIVO GENERAL: “Determinar la relación entre las variables sistema de motivación y desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.”

Hipótesis de investigación: Existe efecto significativo entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Hipótesis Nula: No existe efecto significativo entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022

Tabla 11

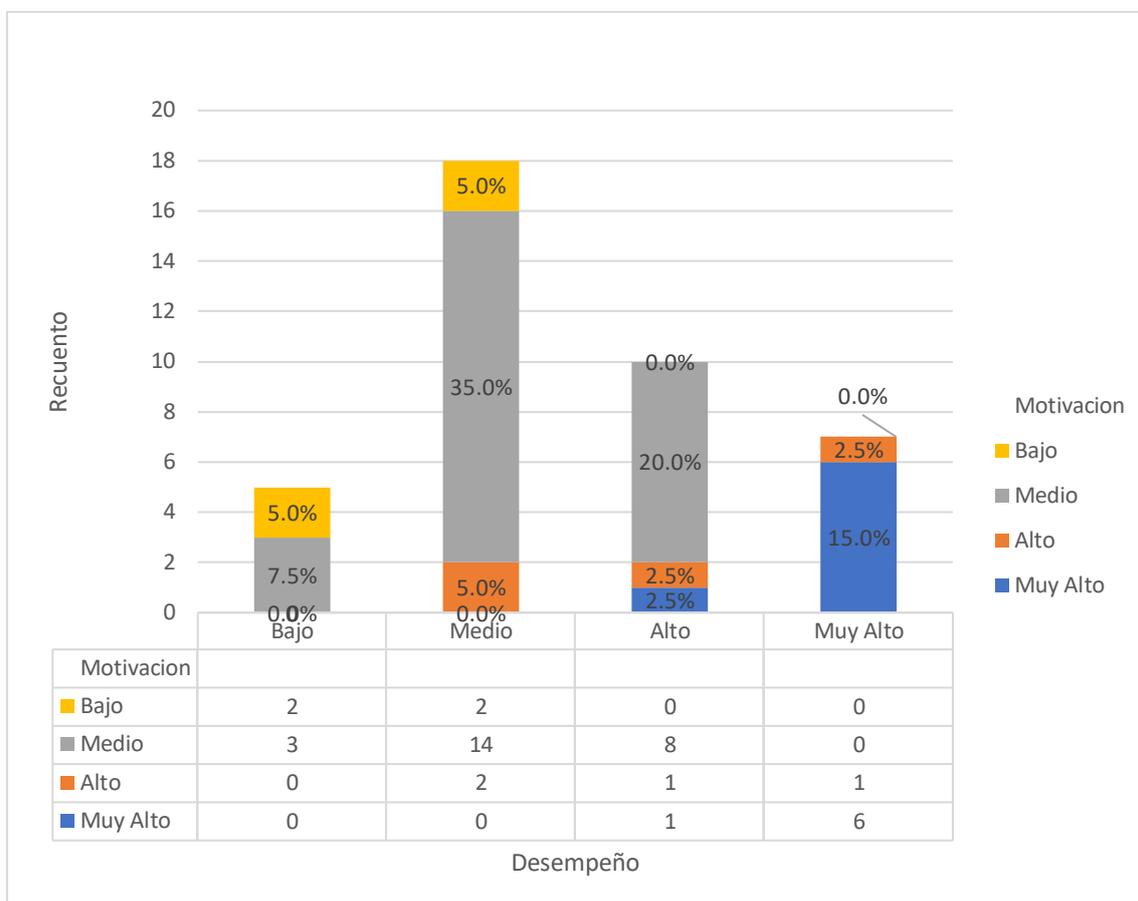
Tabla cruzada de la variable motivación y desempeño

		Desempeño				Total
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
Motivación	Bajo	2	2	0	0	4
		50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	100.00%
	Medio	40.00%	11.10%	0.00%	0.00%	10.00%
		3	14	8	0	25
	Alto	12.00%	56.00%	32.00%	0.00%	100.00%
		60.00%	77.80%	80.00%	0.00%	62.50%
	Muy Alto	0	2	1	1	4
		0.00%	50.00%	25.00%	25.00%	100.00%
	Total	0.00%	11.10%	10.00%	14.30%	10.00%
		0	0	1	6	7
	Total	0.00%	0.00%	14.30%	85.70%	100.00%
		0.00%	0.00%	10.00%	85.70%	17.50%
Total		5	18	10	7	40
		12.50%	45.00%	25.00%	17.50%	100.00%
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Figura 5

Gráfico de barras de la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus entre el día 20 y 22 de septiembre

Interpretación:

se obtuvo de los resultados las siguientes interpretaciones de acuerdo a la relación entre la variable sistemas de motivación y la dimensión desempeño de acuerdo a la tabla 11, muestra que cuando el sistema de motivación es Bajo en 10.0% el desempeño es bajo en 50.0% y medio en 50.0%; cuando el sistema de motivación es medio en 62.5% el desempeño es bajo en un 12.0%, medio en 56.0% y alto en 32%; cuando el sistema de motivación es alto en 10.0% el desempeño es medio en 50.0%, alto en 25.0% y muy alto en 25%; y cuando el sistema de motivación es 17.5%, el desempeño es alto en 14.3% y muy alto en 85.7% . Esto quiere decir que cuando más alta sea el sistema de motivación el

desempeño aumentará y demuestra lo relacionadas que están estas dos dimensiones, que sin motivación un trabajador no puede alcanzar su máximo nivel de desempeño. Sin embargo, en la actualidad el sistema de motivación es medio con un 40.0% y baja con un 20.0% y esto quiere decir que no se está motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo.

Tabla 12

Estadístico Chi cuadrado entre motivación y desempeño

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,374 ^a	9	0.000
Razón de verosimilitud	34.876	9	0.000
Asociación lineal por lineal	21.885	1	0.000
N de casos válidos	40		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación:

Con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, observamos que los grados de libertad es 9, obteniendo un valor crítico de 34.374 y el valor calculado chi cuadrado (35,374), por tanto, el valor calculado es mayor que el valor crítico, se rechaza la Hipótesis Nula que indica que “No existe efecto significativo entre el sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas”, ya que se encuentra en la zona de rechazo. Finalmente podemos afirmar que si existe relación entre la variable sistemas de motivación y la variable desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus Chimbote – 2022.

Dada esta condición es necesario efectuar la prueba de intensidad de la relación para ello aplicaremos la prueba de coeficiente de Gamma, dado que las variables se miden con escalas ordinales.

Tabla 13*Prueba simétrica con Gamma*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	0.872	0.070	5.205	0.000
N de casos válidos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación: Observamos que la significación aproximada (0.00) <0.05, el coeficiente Gamma = 1, lo cual indica que existe una asociación directa alta entre el sistema de motivación y el desempeño, ya que el valor se acerca a 1.

Tabla 14*Prueba direccional con d Somers*

Medidas direccionales						
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada	
	Simétrico	0.625	0.086	5.205	0.000	
Ordinal por ordinal	d de Somers	Motivación dependiente	0.566	0.094	5.205	0.000
		Desempeño dependiente	0.698	0.095	5.205	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Nota: Datos tomados Software SPSS V.26

Interpretación: Observamos que la significación aproximada (0.00) <0.05, el coeficiente d de Somers = 0.893, lo cual indica que existe un sentido directo alta entre el sistema de motivación y el desempeño, ya que el valor se acerca a 1.

V. DISCUSIÓN

El sistema de motivación en la actualidad cumple un rol sumamente importante ya que es lo que mueve a un trabajador a desempeñarse correctamente, tener a un colaborador entusiasmado es uno de los factores que contribuyen a este buen desempeño. Muchas investigaciones comprobaron que la motivación contribuye a un equipo de trabajo, aumentando su productividad y ayudando a la empresa a obtener reconocimiento y liderazgo en el mercado en el cual compite. Sin embargo, a pesar de ello, muchas de estas empresas no acatan la importancia de esta motivación y no la implementan en sus procesos provocando que sus trabajadores estén desanimados, dando una atención de mala calidad hacia los clientes y teniendo bajas en su desempeño. Precisamente es ahí en la mala motivación que brinda la empresa Hipermercados Tottus a sus trabajadores, si bien es cierto es bastante difícil tener motivados a los trabajadores al 100% pero siempre se puede implementar estrategias para lograr que la mayoría alcance un nivel de motivación adecuado.

Referido al primer objetivo específico el cual se encargó de identificar el nivel de sistema de motivación en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote, 2022, obteniéndose como resultados. De acuerdo a la tabla 02, muestra que la empresa Hipermercados Tottus tienen un nivel de motivación bajo con un 40% calificado como "Malo", un 32.5% calificado como "Regular" y por último un 27.5% calificado como "Bueno", esto quiere decir que la motivación en la empresa no está tomándose en cuenta afectando a los trabajadores que laboran en ella. Los resultados anteriormente mencionados son similares a los encontrados en la investigación del autor **Williams (2018)** quien analizo la interacción de la motivación y la satisfacción en la I.E.P Jesús Maestro. En estos resultados se detalló que la motivación laboral de los trabajadores está en un grado malo con un 36.10%, es decir que esta empresa tampoco tiene en cuenta a los sistemas de motivación en sus procesos. Relacionando teóricamente a lo expuesto por el autor **Kramer (2018)** quien indica que la motivación claramente es importante, y aunque resulte difícil lograr que el 100% de los trabajadores estén motivados, es de vital importancia que la empresa tome medidas para aumentar el empeño en cada uno de sus colaboradores y así lograr un crecimiento continuo en cuanto al logro de metas.

El segundo objetivo específico el cual se encargó de identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote, 2022, obteniéndose como resultados. De acuerdo a la tabla 03, muestra que el nivel de desempeño en la empresa Hipermercados Tottus lidera con un porcentaje del 40% calificado como “malo”, siguiéndole un 37.5% calificado como “Regular” y un 22.5% como “bueno”, esto nos indica que la empresa no está utilizando una buena estrategia de motivación afectando claramente en el desempeño de cada trabajador. Los resultados anteriormente mencionados son similares a los encontrados en la investigación del autor Medina (2018) quien estableció el nivel de desempeño en los administrativos de la municipalidad del santa. En estos resultados detallo que el 82% de los colaboradores manifestaron un bajo desempeño en su área, el 17% mostro un desempeño medio y el sobrante que fue de 2% tuvo un desempeño alto. Relacionando teóricamente a lo expuesto por el autor **Chiavenato (2018)** quien indica que es de suma importancia el desempeño laboral en la empresa ya que de esa manera la actitud de los trabajadores se relacionado a ello haciendo mucho más fácil el cumplimiento de objetivos y hacer que la empresa sea reconocida

El tercer objetivo específico el cual se encargó de identificar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote, 2022, obteniéndose como resultados. De acuerdo a la tabla 04, muestra que cuando la dimensión motivación intrínseca es 20.0% el desempeño es bajo en 100% cuando la motivación intrínseca es 40.0% el desempeño es medio en un 60.0%, cuando la motivación intrínseca es 22.5% el desempeño es alto al 0% y cuando la motivación intrínseca es 17.5%, el desempeño es muy alto al 0%. Esto quiere decir que cuando más alta sea la motivación intrínseca el desempeño aumentará y los colaboradores podrán ser lo suficientemente eficientes para lograr los objetivos trazados. Sin embargo, en la actualidad la motivación intrínseca es media con un 40.0% y baja con un 20.0% y esto quiere decir que no se está motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo, además nos muestra que efectivamente la motivación intrínseca tiene una fuerte relación con el desempeño, es decir, que mientras más halagado se sienta un

trabajador de desempeñar sus labores en una empresa aumenta mucho más su desempeño ayudando al crecimiento de la misma. Los resultados anteriormente mencionados son similares a los encontrados en la investigación del autor **Vasquez (2018)** quien en su investigación nos indica que la motivación intrínseca tiene relación con el desempeño laboral y que los trabajadores ejecutan responsabilidades de labor propia que hace que sean eficaces, es decir que se motivan a sí mismos. Relacionando teóricamente a lo expuesto por los autores **Kinley y Ben- Hur (2019)** quienes hablan de la responsabilidad interna de cada persona por realizar correctamente su trabajo, estimulaciones que no corresponden a beneficios externos.

El cuarto objetivo específico el cual se encargó de determinar la relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote, 2022, obteniéndose como resultados. De acuerdo a la tabla 08, muestra que cuando la dimensión motivación extrínseca es 10.0% el desempeño es bajo en 50.0% cuando la motivación extrínseca es 62.5% el desempeño es medio en un 12.0%, cuando la motivación extrínseca es 12.5% el desempeño es alto al 0% y cuando la motivación extrínseca es 15.0%, el desempeño es muy alto al 0%. Esto quiere decir que cuando más alta sea la motivación extrínseca el desempeño aumentará, es por ello que es importante que la empresa tenga en cuenta este tipo de motivación ya que ayuda en el desempeño de cada trabajador a través de incentivos diversos. Sin embargo, en la actualidad la motivación extrínseca es media con un 62.5% y baja con un 10.0% y esto quiere decir que no se está motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo. Los resultados anteriormente mencionados son similares a los encontrados en la investigación del autor **William (2018)** quien en su investigación concluye que la motivación extrínseca tiene interacción con gratificaciones y beneficios, condiciones físicas, que un colaborador se siente motivado recibiendo incentivos aumentando su desempeño. Relacionando teóricamente a lo expuesto por los autores **Gareth y George (2019)** quienes mencionan que mientras más incentivos ya sea salariales o de crecimiento se le dé a un trabajador mucho más motivado estará en ejecutar sus labores.

Referido al objetivo general el cual se encargó de determinar la relación entre las variables sistema de motivación y desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercados Tottus Chimbote, 2022, obteniéndose como resultados. De acuerdo a la tabla 12, muestra que cuando el sistema de motivación es 10.0% el desempeño es bajo en 50% cuando el sistema de motivación es 62.5% el desempeño es medio en un 12.0%, cuando el sistema de motivación es 10.0% el desempeño es alto al 0% y cuando el sistema de motivación es 17.5%, el desempeño es muy alto al 0%. Esto quiere decir que cuando más alta sea el sistema de motivación el desempeño aumentará y demuestra lo relacionadas que están estas dos dimensiones, que sin motivación un trabajador no puede alcanzar su máximo nivel de desempeño. Sin embargo, en la actualidad el sistema de motivación es medio con un 40.0% y baja con un 20.0% y esto quiere decir que no se está motivando lo suficiente a los colaboradores para que realicen sus responsabilidades en su área de trabajo. Los resultados anteriormente mencionados son contradictorios a los encontrados en el autor **Paz (2018)** quien estableció la repercusión de la motivación en el desempeño laboral del personal del Banco de Crédito del Perú el cual indica que la magnitud motivación externa muestra efectos positivos proyectando un nivel bueno con un 59.7% y en el desempeño laboral se alcanzó un nivel bueno de 48% alegando que los resultados son reales referentes a las metas alcanzadas en la valoración de las capacidades, conductas y resultados tienen que perfeccionarse.

VI. CONCLUSIONES

1. A partir de los hallazgos se concluye que el sistema de motivación tiene una relación bastante significativa con el desempeño de los trabajadores de la empresa Hipermercados Tottus, Chimbote, 2022. De acuerdo a la prueba de hipótesis aplicada, con un nivel de significancia de 95% y $\alpha = 0.05$, obteniendo un valor crítico de 34.374 y el valor calculado chi cuadrado (35,374), finalizando que podemos afirmar que si existe relación entre la variable sistemas de motivación y la variable desempeño de los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus.
2. Se evidencia que la variable sistema de motivación se tiene un nivel malo para los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus con un 40%, esto quiere decir que actualmente la empresa no está utilizando las estrategias correctas para motivar día a día a sus colaboradores, no se está tomando en cuenta las opiniones de cada uno de ellos debido a que la empresa solo está enfocada en que generen beneficios económicos además de crecimiento para sí misma, aumentando mucho más los indicadores de cada área dificultándolos a realizar su trabajo de manera correcta haciendo que se sientan desmotivados y desganados.
3. Se evidencia que en la variable desempeño actualmente se tiene un nivel malo para los colaboradores de la empresa Hipermercados Tottus con un 40%, esto significa que los trabajadores no están realizando correctamente sus obligaciones y responsabilidades dentro de sus áreas, no se desempeñan como es debido generando incomodidades en los jefes, además de los clientes ya que no se les brinda una atención adecuada y menos un buen servicio, ya que no se sienten pertenecientes de la empresa y no tienen ganas de dar un buen trabajo, al contrario se sienten explotados.
4. Se evidencia que existe relación entre la motivación extrínseca y el desempeño de los colaboradores de Hipermercados Tottus obteniéndose el valor de Chi cuadrado igual a 32.980. Esto significa que la motivación extrínseca es muy importante al momento de motivar a los empleados para que sean empeñosos y responsables en su área de trabajo, dándoles beneficios ya sea económicos o no económicos para que ellos se sientan

recompensados por el trabajo que realizan para la organización, aumentando de esta forma su desempeño y dando crecimiento a la empresa.

5. Se evidencia que existe relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los colaboradores de Hipermercados Tottus obteniéndose el valor de Chi cuadrado igual a 35.072. esto significa que está confirmada la autonomía de cada persona al momento de realizar actividades los cuales genera satisfacciones momentáneas para nutrir sus necesidades psicológicas. Los trabajadores no solo pueden actuar por un factor externo sino también interno tal cual como el interés ya que ven que su trabajo es interesante y porque les gusta realizarlo, además que consideran que pueden desarrollarse tanto personal como profesionalmente creándose una conexión emocional aumentando claramente así su desempeño.

VII. RECOMENDACIONES

1. Referido a la relación que tienen los sistemas de motivación con el desempeño La empresa Hipermercados Tottus debe recopilar la información brindada de la presente investigación para así tener en cuenta la relación que se tiene de estas dos variables, y así poder trabajar diversas estrategias y resolver las necesidades de cada uno de sus trabajadores, apoyándolos con las diferentes diligencias que se le presenten, además de darles oportunidades de crecimiento dentro de sus áreas, con los horarios mucho más cómodos y los indicadores en un nivel justo para que se puedan desempeñar correctamente.
2. Referido a la variable sistema de motivación, observamos que los resultados no son alentadores, se recomienda a la empresa Hipermercados Tottus intentar con innovar nuevas estrategias de motivación, no solo enfocándose en la motivación extrínseca sino también en la intrínseca dándoles un ambiente laboral adecuado, para que sus trabajadores tomen iniciativa al momento de realizar sus actividades y que sientan que son interesantes y que claramente las realicen porque les gusta hacerlo.
3. Referido a la motivación extrínseca, de acuerdo a los resultados podemos observar que efectivamente el desempeño tiene relación con la motivación extrínseca. Esto quiere decir que la empresa debe motivar a sus colaboradores dándoles beneficios ya sea económicos o no económicos tales como oportunidades de crecimiento laborales, reconocimientos, etc. Para que así ellos sientan que realizando un excelente trabajo se le recompensara por ello.
4. Referido a la motivación intrínseca, vemos que también es de suma importancia para el buen desempeño laboral, la empresa debería hacer que los colaboradores se sientan pertenecientes de ella, hacer ver que las actividades que realizan son interesantes y puedan realizarlos no por obligación, sino por gusto, dándoles incentivos tanto como participaciones para "el colaborador del mes" , celebraciones para días festivos tanto como día del trabajador, navidad, Halloween, etc. Dándoles charlas en

donde ellos vean que sus labores son importantes y que pueden ayudarlos a desarrollarse profesional y personalmente.

5. Referido a la variable desempeño, de la misma manera observamos que los resultados no son alentadores, puesto que se recomienda a la empresa Hipermercados Tottus fortalecer mucho más el desempeño en cada área para que así los trabajadores puedan cumplir con sus obligaciones, midiéndolos con indicadores justos y no tan difíciles de alcanzar, de esta manera ellos se sentirán mucho más descansados y podrán cumplir con sus obligaciones sin preocupaciones de tener que llegar a una meta bastante alta, dando un excelente resultado al final de cada mes.

REFERENCIAS

- Abarca, S. (2018). *Psicología de la motivación*. Editorial EUNED.
- Adrianzen, X. y Franco, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal de servicio en atención al cliente en supermercados metro* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19017>
- Aguilar, G. y Bautista, F. (2020). *Crecimiento de las compañías en el tiempo*. Editorial CEMCI.
- Arias, G. (2012). *Investigación aplicada*. Editorial San Marcos.
- Alles, M. (2020). *Formación en la práctica*. Ediciones Granica.
- Alan, D y Cortes, L. *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Editorial USAT
- Astete, N. (2018, 14 de mayo). *Talento, motivación y compromiso*. InfoCapital Humano. <https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/aperhu/talento-motivacion-y-compromiso/>
- Bizneo. (2014, 15 de octubre). *¿Qué es el desempeño laboral y como medirlo?* <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño laboral en una Pyme*. Economics Finance.

- Bohórquez, E.; Pérez, M.; Caiche, W & Rodríguez, A. (2020). Motivation and work performance: Human capital as a key factor in a organization. *Universidad y sociedad*, 12(3), 385-390.
- Brune, J. (2013). *El desempeño: un estudio descriptivo*. Editorial Planeta Perú
- Cabanilla, M., Farfán, O. y Vaca, M. (2019). *Estudio sobre el servicio civil y la motivación en los empleados*. Editorial UTEG.
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Archivo Digital. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcon Salitre* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Archivo Digital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9978>
- Castro, K y Delgado, J. (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral*. Editorial Ciencia Latina.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana.
- Choi, J y Miao, C. (2018). *Importancia relativa de las principales dimensiones de desempeño laboral*. Editorial Administrative Sciences.
- Criado, J. (2018). *La motivación*. Editorial de Vigo.
- Cuesta, A. (2020). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Editorial Macombo, Ediciones Técnicas.

- Curioso, F y Navarro, J. (2019). *Schedule and daily changes in work motivation: Does target time influence motivation at work?* *Psychologica*, 62(1), 253-272. DOI: https://doi.org/10.14195/1647-8606_62-1_13
- Dueñas, K. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Archivo Digital. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2465>
- Elemplo. (2012, 20 de noviembre). *¿Cuál es la importancia de la evaluación del desempeño laboral?* <https://www.elemplo.com/co/noticias/mundo-empresarial/cual-es-la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>
- Espinoza, K y Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la zona registral N.ºVIII- Sede Huancayo en tiempos de COVID-19* [Tesis de posgrado, Universidad Continental]. Archivo Digital. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf
- Fishman, D. (2017). *Motivación 360 – Como implementarla en la vida y en la empresa*. Editorial Planeta.
- Fondevila, J. (2018). *Manual para la selección de empleados públicos (2nd ed.)*. Woltres Kluwer España
- Fuster, F. (2018). *Retos laborales del nuevo milenio*. Editorial Lulu.

- García, J. (2018). *Motivation in burnout in teachers*. *International journal of developmental and educational psychology*, 4(1), 161-167.
- Gareth, R. y George, J. (2019). *Administration contemporanea*. Editorial McGraw-Hill.
- Granda, G. (2019). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella- Agencia Bellavista [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%C3%81NCHEZ%2C%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granero, A. y Gómez, M. (2020). Motivation and emotional intelligence in high school. Gender differences. *Revista internacional journal of developmental and educational psychology*, 1(1), 1-12.
- Gonzales, D. (2019). Una concepción integradora de la motivación humana. Editorial Reverte.
- Gómez, C. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral*. Editorial Landívar
- Guevara, L. & Godoy, M. (2018). Incidence of motivation in job satisfaction in the public company EPUNEMI. *Revista Espacios*, 39(24), 19-29.
- Juárez, M. y Palpa, J. (2020). *Desempeño laboral y su influencia en la gestión de almacén de la empresa TXI Estilo S.A.C. del distrito de cercado de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Archivo Digital. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/929/TESIS-JUAREZ%20ZEGARRA%20PALPA%20RAMOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kinley, N. y Ben-Hur, S. (2019). *Cambiando el comportamiento de los empleados*. Editorial Reverté
- Levy-Levoger, C. (2018). *La motivación en la empresa: Modelo y estrategias*. Editions d' Organisation.
- López, A. (2021). *Propuestas metodológicas y tecnológicas avanzadas* [Tesis de pregrado, Universidad politécnica salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPSGT003130.pdf>
- Maslow, A. (1954). *A Theory of Human Motivation*. Editorial Addison-Wesley Longman.
- Matabanchoy, S.; Álvarez, k. y Riobamba, O. (2018). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. *Universidad y salud* 21(2), 176-187.
- Medina, S. (2018). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la municipalidad provincial del santa* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12001#:~:text=Los%20resultados%20revelaron%20que%20el,resultados%20a%20nivel%20de%20dimensiones>.
- Mehdipour, Y y Yadegarzade, S. (2019). The relationship between cultural intelligence and communication skills and work motivation in educational managers. *Revista dilemas contemporáneos*, 6(1), 1-14.

- Molano, A. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores millenials del rubro bancario: Boyacá* [tesis de posgrado, Universidad de Buenos aires]. Archivo digital. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-1514_MolanoMatallanaA
- Morales, S. (2019). *Habilidades directivas y desempeño laboral del personal en la unidad de gestión educativa local N.16, provincia de Barranca*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional]. Archivo Digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3107/MORALE%20HERNANDEZ%20STEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morten, H., Amabile, T., Snokk, S. y Monraba, G. (2019). *Propósito, sentido y pasión*. Editorial Reverte.
- Naranjo, M. (2018). *Motivación: Perspectivas teóricas*. Editorial EUNED.
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: el caso de Procter y Gamble*. Editorial Babelcube Inc.
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la dirección de Talento del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas N.º 1* [Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Pedraza, R.; Amaya, S. y Conde, N. (2010). *Los seis pilares de la autoestima*. Editorial Paidós

- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Archivo Digital. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Paz, A. (2018). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del banco de crédito del Perú, Chimbote* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28667>
- Peña, G y Cañoto, Y. (2018). *Introducción a la psicología general*. Editorial AB Ediciones.
- Questionpro. (2016, 12 de febrero). *Importancia de la evaluación de desempeño de empleados*. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-evaluacion-de-desempeno/>
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. Editorial McGrawHill.
- Ricky, W. y Griffin, J. (2017). *Comportamiento organizacional. Administración de personas y organizaciones*. Editorial Cengage Learning Editores.
- Rivera, D., Hernández, J, Forgiony, J, Bonilla, N. y Rozo, A. (2018). Impact of work motivation in the organizational climate and interpersonal relationships in jealt sector officials. *Revista Espacios*, 39(16), 1-19

- Ruiz, A.; Ruiz, T. y Ruiz, N. (2018). *Test de Clima Laboral*. Fondo editorial de la universidad cesar vallejo.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson Educación
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Maestría, Universidad andina Simón Bolívar]. Archivo Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Sanchez, M. & Sanchez, P. (2018). Determinants of job satisfacción in Wood and paper industry: Study in Spain and findings in other countries. *Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660.
- Pérez, M. (2020). *Creatividad: curiosidad, motivación y juego*. Prensas de la universidad de Zaragoza.
- Peña, H y Villon, S. (2018). *Work motivation. Fundamental element in organizational success. Scientific*, 3(7), 177-192. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Pizarro, J; Fredes, D; Inostroza, C y Torreblanca, E. (2019). Motivation, job satisfaction and Flow status in healthcare workers. *Revista venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859
- Puella, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y motivación laboral en los colaboradores de una universidad privada de San Juan de Lurigancho* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24012>

- Puspitasari, F. & Adam, S. (2019). The influence of job stress and motivation to work performance. *Scientific*, 35(21), 102-112.
- Sánchez, J. (2018). *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría*. Pensamiento y Gestión.
- Serpa, A. (2019). *Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres* [Tesis de posgrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. Archivo Digital. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3606/TE SIS%20ANA%20MILAGROS%20%281%29.pdf?sequence>.
- Tarazona, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y motivación laboral en los colaboradores de una universidad privada de San Juan de Lurigancho* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24012>
- Tesen, Y. (2019). *Desarrollo de Soft Skills y Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40831>
- Tesco. (2012, 19 de noviembre). *La teoría de la motivación en la práctica en Tesco*. <https://www.buenastareas.com/ensayos/CasoTesco/6461218.html>
- Torres, F.; & Cantu, J. (2020). Motivation and employee satisfaction at work nonprofit service organization. *Interciencia*, 45(12), 549-555.

- Vasquez, M. (2018). *Motivación intrínseca y productividad laboral* [tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Archivo Digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Vasquez-Mayra.pdf>
- Wayne, H. (2018). *Siete claves para un mentoring exitoso*. Center for Creative Leadership.
- Williams, N. (2018). *Motivación laboral y satisfacción laboral del personal docente de la I.E.P. Jesús Maestro* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo Digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19148>
- Zapata, D. y Berrio, V. (2019). Factores motivacionales de los empleados del área de sistemas de la corporación Universitaria Lasallista [Tesis de pregrado, Universidad Lasallista]. Archivo Digital. http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2630/1/Factores_motivacionales_empleados_area_sistemas%20.pdf

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN	Chiavenato (2018) precisa a la motivación: “A manera todo lo que induce a un individuo a operar de cierta manera o que da origen, por lo menos, a un estilo concreto o comportamiento definido. (P.41)	conjunto de factores que induce o impulsa al colaborador a realizar su labor y lograr objetivos, alcanzar metas, actúa sobre el colaborador y este es impulsado a realizar actividades con mayor agrado, voluntad	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	1,2,3	ORDINAL 1. Alta 2. Media 3. Baja
				Crecimiento	4,5,6	
				Responsabilidad	7,8	
				Reto Profesional	9	
			Motivación Extrínseca	Circunstancias de Trabajo	10,11,12	
				Acercamiento con el Supervisor	13,14,15	
Beneficios sociales	16,17,18					
	“El desempeño de los trabajadores no solo se debe valorar porque se necesita, sino que la entidad debe administrar que el método manejado sea práctico y que el mismo sea un instrumento a favor de toda la empresa (Sánchez, 2018, p.57)	Es esencial para desarrollar la productividad de las empresas, se cuantificó en un cuestionario fundamentando las siguientes dimensiones: desempeño individual y desempeño grupal.	Desempeño individual	Destreza	1,2,3,4	ORDINAL 1. Alta 2. Media 3. Baja

ANEXO 02: INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO

Investigación hecha dentro de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; lo datos recogidos son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad académica. Por ello, en forma voluntaria; SI () NO () doy mi consentimiento para seguir con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre las variables sistema de motivación y desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022, de igual manera, autorizo que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: nataliachimbote2017@gmail.com

El instrumento a presentar tiene como fin determinar el efecto del sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022, y a partir de aquí se diseñó una propuesta para mejorar los sistemas de motivación.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada enunciado, de acuerdo a su percepción del nivel de sistemas de motivación y desempeño de los colaboradores del área de ventas del hipermercado Tottus.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Datos referenciales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad:

Teniendo en cuenta la siguiente escala, responda:

	ALTERNATIVAS

Nº	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						
1.	¿Valora usted el trabajo que realiza como importante y muy significativo para la empresa y sus compañeros?					
2.	¿Considera que usted puede contribuir a la mejora de la empresa con sus ideas y sugerencias?					
3.	¿Piensa que cada vez que asiste a sus labores totalmente motivado y con entusiasmo?					
4.	¿Se siente altamente capacitado para realizar correctamente sus labores en la empresa?					
5.	¿considera que le brindan diversas oportunidades de desarrollo personal en la empresa?					
6.	¿Percibe que puede ascender a otras áreas laborales más significativas en la empresa?					
7.	¿Se siente motivado por los resultados logrados gracias a su trabajo en la empresa?					
8.	¿Cumple con el horario establecido y demuestra su puntualidad en su área laborada?					
9.	¿La empresa constantemente le coloca indicadores altos en su área?					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA						
10.	¿La comunicación entre las diversas áreas es eficiente?					
11.	¿Se siente cómodo en la relación laboral y amical con sus compañeros?					
12.	¿La infraestructura del área donde labora le permite trabajar tranquilo y cómodo?					
13.	¿Establece constante comunicación con el supervisor?					
14.	¿La comunicación y el trato con el supervisor es adecuada?					
15.	¿Tiene la suficiente confianza laboral con su supervisor?					

16.	¿La empresa acostumbra reconocer a sus trabajadores la compensación por tiempo de servicio de acuerdo a ley?					
17.	¿La empresa cancela mensualmente la AFP de acuerdo a lo que corresponde por ley?					
18.	¿La empresa cancela regularmente los seguros laborales incluidos el seguro médico?					

DIMENSIÓN: DESEMPEÑO INDIVIDUAL						
1.	¿Considera que da una atención rápida y amable hacia los clientes?					
2.	¿Maneja adecuadamente la carga laboral en su área laborada?					
3.	¿Resuelve permanentemente los problemas presentados en su área de trabajo?					
4.	¿Cuenta con las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones sin complicaciones en su área?					
5.	¿Cumple regularmente con las tareas designadas en los horarios previstos?					
6.	¿Se identifica con la misión, visión y valores de la empresa?					
7.	¿Conoce los objetivos de su área y los aplica en sus funciones?					
8.	¿No escatima esfuerzo para laborar fuera del horario normal cuando la situación o problemas surgen?					
9.	¿Conoce sus responsabilidades como trabajador de la empresa?					
10.	¿Decide y asume la responsabilidad de sus acciones libremente?					
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO GRUPAL						
11.	¿Respeto sus horarios de trabajo llegando siempre puntual?					
12.	¿Cumple con todos los indicadores designados para su área de trabajo?					
13.	¿Se siente parte de un equipo de trabajo en su área laborada?					
14.	¿Considera que entre compañeros existe ayuda para cumplir las tareas designadas?					

15.	¿Reconoce que la labor de cada uno complementa el logro de los objetivos empresariales?					
16.	¿Considera que realiza sus labores adecuadamente?					
17.	¿Cumple regularmente con los objetivos y metas trazados por la empresa en las actividades diarias?					
18.	¿Considera eficiente la calidad de servicio brindado al cliente en la empresa?					
19.	¿Entre el personal de las diferentes áreas existe una comunicación positiva?					
20.	¿La relación con sus compañeros de trabajo se lleva a cabo sin complicaciones o problemas?					

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN

Tabla 1: Confiabilidad del instrumento de motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	18

Tabla 2: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	45.20	57.511	.744	.833
VAR00002	44.90	58.544	.629	.838
VAR00003	44.70	58.456	.636	.837
VAR00004	44.90	64.767	.156	.859
VAR00005	45.30	56.011	.741	.831
VAR00006	45.20	63.289	.278	.854
VAR00007	45.20	62.622	.418	.848
VAR00008	45.20	60.400	.630	.840
VAR00009	45.30	62.678	.322	.852
VAR00010	44.70	60.900	.444	.846
VAR00011	44.90	64.767	.156	.859
VAR00012	45.30	56.011	.741	.831
VAR00013	45.20	60.400	.630	.840
VAR00014	45.30	62.678	.322	.852
VAR00015	45.30	60.456	.496	.844
VAR00016	45.30	64.678	.135	.862
VAR00017	45.40	58.267	.579	.840
VAR00018	45.30	64.456	.245	.854

Análisis de la confiabilidad: En la tabla 1 y 2 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de motivación, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.853$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	20

Tabla 4: Estadísticas de total de elemento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00019	49.20	116.622	.754	.918
VAR00020	49.80	117.067	.667	.920
VAR00021	49.30	122.900	.388	.926
VAR00022	49.60	126.711	.221	.929
VAR00023	49.60	120.489	.560	.922
VAR00024	49.40	120.489	.580	.922
VAR00025	49.40	119.600	.786	.919
VAR00026	49.40	130.267	.061	.930
VAR00027	49.20	120.844	.449	.925
VAR00028	49.80	121.511	.442	.925
VAR00029	49.80	118.844	.676	.920
VAR00030	49.30	114.678	.820	.916
VAR00031	49.80	122.622	.458	.924
VAR00032	49.90	114.989	.803	.917
VAR00033	49.70	113.789	.822	.916
VAR00034	49.30	116.678	.712	.919
VAR00035	49.00	117.333	.619	.921
VAR00036	49.60	115.822	.712	.919
VAR00037	49.30	115.789	.760	.918
VAR00038	49.50	118.722	.570	.922

Análisis de la confiabilidad:

En la tabla 3 y 4 se observa el resultado del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario desempeño laboral, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, se aplicó una muestra piloto a 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha=0.925$, concluyendo que el cuestionario presenta confiabilidad por consistencia interna y puede aplicarse a los participantes de la muestra.

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones	
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					(5) Totalmente de acuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo	si	no	si	no	si	no	si	no		
Motivación	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	Acción de reconocer algo a alguien dependiendo a sus funciones	1. ¿Valora usted el trabajo que realiza como importante y muy significativo para la empresa y sus compañeros?						X		X		X	X				
				2. ¿Considera que usted puede contribuir a la mejora de la empresa con sus ideas y sugerencias?						X		X		X	X				
				3. ¿Piensa que cada vez que asiste a sus labores totalmente motivado y con entusiasmo?						X		X		X	X				
		Crecimiento	Proceso en el cual alcanzamos la superación profesional.	4. ¿Se siente altamente capacitado para realizar correctamente sus labores en la empresa?							X		X		X	X			
				5. ¿considera que le brindan diversas oportunidades de desarrollo personal en la empresa?						X		X		X	X				
				6. ¿Percibe que puede ascender a otras áreas laborales más significativas en la empresa?						X		X		X	X				
		responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones puntualmente.	7. ¿Se siente motivado por los resultados logrados gracias a su trabajo en la empresa?							X		X		X	X			
				8. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra su puntualidad en su área laborada?						X		X		X	X				
		Reto profesional	Hace referencia a un desafío o una actividad que realiza una persona superando las	9. ¿La empresa constantemente le coloca indicadores altos en su área?							X		X		X	X			

ANEXO 06: MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					(5) Totalmente en desacuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo									
										si	no	si	no	si	no	si	no	
Desempeño laboral	Desempeño Individual	Destreza	Capacidad que tiene un trabajador para realizar una labor de manera ágil y eficiente.	1. ¿Considera que da una atención rápida y amable hacia los clientes?						X		X		X		X		
				2. ¿Maneja adecuadamente la carga laboral en su área laborada?						X		X		X		X		
				3. ¿Resuelve permanentemente los problemas presentados en su área de trabajo?						X		X		X		X		
				4. ¿Cuenta con las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones sin complicaciones en su área?						X		X		X		X		
		Compromiso	Capacidad de un trabajador de asumir el cumplimiento de su trabajo dentro del tiempo establecido.	5. ¿Cumple regularmente con las tareas designadas en los horarios previstos?						X		X		X		X		
				6. ¿Se identifica con la misión, visión y valores de la empresa?						X		X		X		X		
				7. ¿Conoce los objetivos de su área y los aplica en sus funciones?						X		X		X		X		
				8. ¿No escatima esfuerzo para laborar fuera del horario normal cuando la situación o problemas surgen?						X		X		X		X		
	Responsabilidad	El trabajador cumple con las obligaciones puntualmente	9. ¿Conoce sus responsabilidades como trabajador de la empresa?						X		X		X		X			
			10. ¿Decide y asume la responsabilidad de sus acciones libremente?						X		X		X		X			

			11. ¿Respeto sus horarios de trabajo llegando siempre puntual?						X		X		X					
			12. ¿Cumple con todos los indicadores designados para su área de trabajo?						X		X		X					
Desempeño Grupal	Trabajo en equipo	Capacidad para participar activamente de la prosecución de una meta en común.	13. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo en su área laborada?						X		X		X					
			14. ¿Considera que entre compañeros existe ayuda para cumplir las tareas designadas?						X		X			X				
			15. ¿Reconoce que la labor de cada uno complementa el logro de los objetivos empresariales?							X		X			X			
	Rendimiento	Capacidad de un trabajador de resolver problemas que se presentan en su lugar de trabajo.	16. ¿Considera que realiza sus labores adecuadamente?							X		X		X				
			17. ¿Cumple regularmente con los objetivos y metas trazados por la empresa en las actividades diarias?							X		X			X			
			18. ¿Considera eficiente la calidad de servicio brindado al cliente en la empresa?							X		X			X			
	Relaciones interpersonales	Establecen y sostienen una comunicación asertiva con las demás personas.	19. ¿Entre el personal de las diferentes áreas existe una comunicación positiva?							X		X			X			
			20. ¿La relación con sus compañeros de trabajo se lleva a cabo sin complicaciones o problemas?							X		x			x			

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Sistemas de Motivación y Efecto en el Desempeño de Colaboradores en el Área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote - 2022

OBJETIVO: determinar el efecto del sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022

DIRIGIDO A: 40 trabajadores que operan en las diferentes áreas de la empresa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Canchari Preciado Miguel Ángel

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister



MG. Miguel Ángel Canchari Preciado
DNI: 46105455
CLAD – N° 32853

ANEXO 07: MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE MOTIVACIÓN

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
					(5) Totalmente de acuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
										si	no	si	no	si	no	si	no	
Motivación	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	Acción de reconocer algo a alguien dependiendo a sus funciones	1. ¿Valora usted el trabajo que realiza como importante y muy significativo para la empresa y sus compañeros?						X		X		X		X		
				2. ¿Considera que usted puede contribuir a la mejora de la empresa con sus ideas y sugerencias?						X		X		X		X		
				3. ¿Piensa que cada vez que asiste a sus labores totalmente motivado y con entusiasmo?						X		X		X		X		
		Crecimiento	Proceso en el cual alcanzamos la superación profesional.	4. ¿Se siente altamente capacitado para realizar correctamente sus labores en la empresa?						X		X		X		X		
				5. ¿considera que le brindan diversas oportunidades de desarrollo personal en la empresa?						X		X		X		X		
				6. ¿Percibe que puede ascender a otras áreas laborales más significativas en la empresa?						X		X		X		X		
		responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones puntualmente.	7. ¿Se siente motivado por los resultados logrados gracias a su trabajo en la empresa?						X		X		X		X		
				8. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra su puntualidad en su área laborada?						X		X		X		X		
		Reto profesional	Hace referencia a un desafío o una actividad que realiza una	9. ¿La empresa constantemente le coloca indicadores altos en su área?						X		X		X		X		

ANEXO 08: MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					(5) Totalmente en desacuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo									
										si	no	si	no	si	no	si	no	
Desempeño o laboral	Desempeño Individual	Destreza	Capacidad que tiene un trabajador para realizar una labor de manera ágil y eficiente.	1. ¿Considera que da una atención rápida y amable hacia los clientes?						X		X		X	X			
				2. ¿Maneja adecuadamente la carga laboral en su área laborada?						X		X		X	X			
				3. ¿Resuelve permanentemente los problemas presentados en su área de trabajo?						X		X		X	X			
				4. ¿Cuenta con las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones sin complicaciones en su área?						X		X		X	X			
		Compromiso	Capacidad de un trabajador de asumir el cumplimiento de su trabajo dentro del tiempo establecido.	5. ¿Cumple regularmente con las tareas designadas en los horarios previstos?						X		X		X	X			
				6. ¿Se identifica con la misión, visión y valores de la empresa?						X		X		X	X			
				7. ¿Conoce los objetivos de su área y los aplica en sus funciones?						X		X		X	X			
				8. ¿No escatima esfuerzo para laborar fuera del horario normal cuando la situación o problemas surgen?						X		X		X	X			
		Responsabilidad	El trabajador cumple con las obligaciones puntualmente	9. ¿Conoce sus responsabilidades como trabajador de la empresa?						X		X		X	X			
				10. ¿Decide y asume la responsabilidad de sus acciones libremente?						X		X		X	X			

			11. ¿Respetas tus horarios de trabajo llegando siempre puntual?						X		X		X		X					
			12. ¿Cumple con todos los indicadores designados para su área de trabajo?						X		X		X		X					
Desempeño Grupal	Trabajo en equipo	Capacidad para participar activamente de la prosecución de una meta en común.	13. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo en su área laborada?						X		X		X		X					
			14. ¿Considera que entre compañeros existe ayuda para cumplir las tareas designadas?						X		X				X		X			
			15. ¿Reconoce que la labor de cada uno complementa el logro de los objetivos empresariales?						X		X				X		X			
	Rendimiento	Capacidad de un trabajador de resolver problemas que se presentan en su lugar de trabajo.	16. ¿Considera que realiza sus labores adecuadamente?							X		X		X		X				
			17. ¿Cumple regularmente con los objetivos y metas trazados por la empresa en las actividades diarias?							X		X				X		X		
			18. ¿Considera eficiente la calidad de servicio brindado al cliente en la empresa?							X		X				X		X		
	Relaciones interpersonales	Establecen y sostienen una comunicación asertiva con las demás personas.	19. ¿Entre el personal de las diferentes áreas existe una comunicación positiva?							X		X				X		X		
			20. ¿La relación con sus compañeros de trabajo se lleva a cabo sin complicaciones o problemas?							X		x				x		X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Sistemas de Motivación y Efecto en el Desempeño de Colaboradores en el Área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote - 2022

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.

DIRIGIDO A: 40 trabajadores que operan en las diferentes áreas de la empresa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rivera Valles Henry

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



DR. Henry Rivera Valles
DNI: 01004623
CLAD – N° 19170

ANEXO 09: MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					(5) Totalmente de acuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo	si	no	si	no	si	no	si	no	
Motivación	Motivación Intrínseca	Reconocimiento	Acción de reconocer algo a alguien dependiendo a sus funciones	1. ¿Valora usted el trabajo que realiza como importante y muy significativo para la empresa y sus compañeros?						X		X		X		X		
				2. ¿Considera que usted puede contribuir a la mejora de la empresa con sus ideas y sugerencias?						X		X		X		X		
				3. ¿Piensa que cada vez que asiste a sus labores totalmente motivado y con entusiasmo?						X		X		X		X		
		Crecimiento	Proceso en el cual alcanzamos la superación profesional.	4. ¿Se siente altamente capacitado para realizar correctamente sus labores en la empresa?						X		X		X		X		
				5. ¿considera que le brindan diversas oportunidades de desarrollo personal en la empresa?						X		X		X		X		
				6. ¿Percibe que puede ascender a otras áreas laborales más significativas en la empresa?						X		X		X		X		
		responsabilidad	Cumplimiento de las obligaciones puntualmente.	7. ¿Se siente motivado por los resultados logrados gracias a su trabajo en la empresa?						X		X		X		X		
				8. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra su puntualidad en su área laborada?						X		X		X		X		
		Reto profesional	Hace referencia a un desafío o una actividad que realiza una	9. ¿La empresa constantemente le coloca indicadores altos en su área?						X		X		X		X		

		persona superando las diversas dificultades.																				
Motivación Extrínseca	Circunstancias de trabajo	Conjunto de factores que determinan la situación actual trabajador	10. ¿La comunicación entre las diversas áreas es eficiente?									X		X			X		X			
			11. ¿Se siente cómodo en la relación laboral y amical con sus compañeros?											X		X			X		X	
			12. ¿La infraestructura del área donde labora le permite trabajar tranquilo y cómodo?											X		X			X		X	
	Acercamiento con el supervisor	Tener una cercanía y confianza con el jefe o supervisor.	13. ¿Establece constante comunicación con el supervisor?										X		X			X		X		
			14. ¿La comunicación y el trato con el supervisor es adecuada?											X		X			X		X	
			15. ¿Tiene la suficiente confianza laboral con su supervisor?											X		X			X		X	
Beneficios sociales	Percepciones otorgadas por ley cuyo objetivo es retribuir prestación de servicios al trabajador.	16. ¿La empresa acostumbra reconocer a sus trabajadores la compensación por tiempo de servicio de acuerdo a ley?										X		X			X		X			
		17. ¿La empresa cancela mensualmente la AFP de acuerdo a lo que corresponde por ley?											X		X			X		X		
		18. ¿La empresa cancela regularmente los seguros laborales incluidos el seguro médico?											X		X			X		X		

ANEXO 10: MATRIZ DE VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
										Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					(5) Totalmente en desacuerdo	(4) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(2) De acuerdo	(1) Totalmente de acuerdo									
										si	no	si	no	si	no	si	no	
Desempeño o laboral	Desempeño Individual	Destreza	Capacidad que tiene un trabajador para realizar una labor de manera ágil y eficiente.	1. ¿Considera que da una atención rápida y amable hacia los clientes?						X		X			X	X		
				2. ¿Maneja adecuadamente la carga laboral en su área laborada?						X		X			X	X		
				3. ¿Resuelve permanentemente los problemas presentados en su área de trabajo?						X		X			X	X		
				4. ¿Cuenta con las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones sin complicaciones en su área?						X		X			X	X		
		Compromiso	Capacidad de un trabajador de asumir el cumplimiento de su trabajo dentro del tiempo establecido.	5. ¿Cumple regularmente con las tareas designadas en los horarios previstos?						X		X			X	X		
				6. ¿Se identifica con la misión, visión y valores de la empresa?						X		X			X	X		
				7. ¿Conoce los objetivos de su área y los aplica en sus funciones?						X		X			X	X		
				8. ¿No escatima esfuerzo para laborar fuera del horario normal cuando la situación o problemas surgen?						X		X			X	X		
	Responsabilidad	El trabajador cumple con las	9. ¿Conoce sus responsabilidades como trabajador de la empresa?						X		X			X	X			

		obligaciones puntuales	10. ¿Decide y asume la responsabilidad de sus acciones libremente?						X	X	X	X				
			11. ¿Respeto sus horarios de trabajo llegando siempre puntual?						X	X	X	X				
			12. ¿Cumple con todos los indicadores designados para su área de trabajo?						X	X	X	X				
Desempeño Grupal	Trabajo en equipo	Capacidad para participar activamente de la prosecución de una meta en común.	13. ¿Se siente parte de un equipo de trabajo en su área laborada?						X	X	X	X				
			14. ¿Considera que entre compañeros existe ayuda para cumplir las tareas designadas?						X	X		X	X			
			15. ¿Reconoce que la labor de cada uno complementa el logro de los objetivos empresariales?							X	X		X	X		
	Rendimiento	Capacidad de un trabajador de resolver problemas que se presentan en su lugar de trabajo.	16. ¿Considera que realiza sus labores adecuadamente?							X	X	X	X			
			17. ¿Cumple regularmente con los objetivos y metas trazados por la empresa en las actividades diarias?							X	X		X	X		
			18. ¿Considera eficiente la calidad de servicio brindado al cliente en la empresa?							X	X		X	X		
	Relaciones interpersonales	Establecen y sostienen una comunicación asertiva con las demás personas.	19. ¿Entre el personal de las diferentes áreas existe una comunicación positiva?							X	X		X	X		
			20. ¿La relación con sus compañeros de trabajo se lleva a cabo sin complicaciones o problemas?							X	X		X	X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Sistemas de Motivación y Efecto en el Desempeño de Colaboradores en el Área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote - 2022

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.

DIRIGIDO A: 40 trabajadores que operan en las diferentes áreas de la empresa

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Carrión Adán William Arnold

TITULO PROFESIONAL: Licenciado en Administración

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Administración de Negocios



DNI: 70918504
CLAD – 19624

ANEXO 11: CARTA SOLICITUD CON SELLO DE RECIBIDO

CARTA DE SOLICITUD A LA EMPRESA DE PARTE DEL ALUMNO

Chimbote, 09 de junio del 2022

Señorita

Patsy Yesenia Iparraguirre Martínez

GERENTE GENERAL

HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

Presente:

Ref.: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA REALIZAR
PROYECTO DE INVESTIGACION DE LA EMPRESA
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.

De nuestra Consideración:

Nos dirigimos a usted para solicitar muy respetuosamente que mi persona Varas Vasquez Natalia Eloiza, estudiante de la carrera de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, pueda tener el debido permiso de usted para realizar el Proyecto de investigación en su empresa HIPERMERCADOS TOTTUS S.A. y acceso a la misma con fines de obtener información que permita desarrollar el proyecto, el cual contribuirá positivamente a un tema específico de la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de su organización.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su atención a esta solicitud nos despedimos de usted muy atentamente.

Firma:


Patsy Yesenia Iparraguirre Martínez
Jefa de Compra y Asesoría
HIPERMERCADOS TOTTUS
CHIMBOTE 335

Recibido

(Titular o Representante legal de la Institución, sello y firma)

ANEXO 12: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20508565934
HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos PATSY YESENIA IPARRAGUIRRE MARTINEZ	DNI: 45307952

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Sistemas de Motivación y Efecto en el Desempeño de Colaboradores en el Área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote - 2022	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Varas Vasquez, Natalia Eloiza	DNI: 75796616

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Patsy Yesenia Iparraguirre Martínez
Jefe de Caja y Tesorería
HIPERMERCADOS TOTTUS
CHIMBOTE 335

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución, sello y firma)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características

ANEXO 13: BAREMOS DE LAS VARIABLES

TÍTULO: “Sistemas de Motivación y Efecto en el Desempeño de Colaboradores en el Área de ventas del Hipermercado Tottus Chimbote – 2022”

Cuestionario: Instrumento con 38 ítems, con escala de medición Likert, con puntaje mínimo de 38 y máximo de 190.

BAREMO PARA MEDIR LA VARIABLE Y DIMENSIONES								
Variable	Dimensiones	Escala	Valores: Max-Min	Niveles de valoración de la variable				
				Muy buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy malas
MOTIVACIÓN	Motivación Intrínseca	Likert	[9 - 45]	45	36	27	18	9
				[36 - 45]	[27 - 36]	[18 - 27]	[18 - 9]	[1 - 9]
	Motivación Extrínseca		[9 - 45]	45	36	27	18	9
				[36 - 45]	[27 - 36]	[18 - 27]	[18 - 9]	[1 - 9]

BAREMO PARA MEDIR LA VARIABLE Y DIMENSIONES								
Variable	Dimensiones	Escala	Valores: Max-Min	Niveles de valoración de la variable				
				Muy buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy malas
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño Individual	Likert	[10 - 50]	50	40	30	20	10
				[40 - 50]	[30 - 40]	[20 - 30]	[10 - 20]	[1 - 10]
	Desempeño Grupal		[10 - 50]	50	40	30	20	10
				[40 - 50]	[30 - 40]	[20 - 30]	[10 - 20]	[1 - 10]

ANEXO 14: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS DE INVESTIGACION	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	MARCO TEORICO	HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	VARIABLES DE LA INVESTIGACION	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre sistemas de motivación y el desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote - 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre sistemas de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de sistemas de motivación en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022 OE2: Identificar el nivel de desempeño de colaboradores en el área de ventas del hipermercado Tottus Chimbote – 2022 OE3: Identificar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de colaboradores en el área de ventas del</p>	<p>Definición Motivación: Chiavenato (2018) precisa a la motivación: “A manera todo lo que induce a un individuo a operar de cierta manera o que da origen, por lo menos, a un estilo concreto o comportamiento definido. (P.41)</p> <p>Operacional: conjunto de factores que induce o impulsa al colaborador a realizar su labor y lograr objetivos, alcanzar metas, actúa sobre el colaborador y este es impulsado a realizar actividades con mayor agrado, voluntad</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre sistema de motivación en el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de hipermercado Tottus Chimbote – 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Sistemas de Motivación</p> <p>Dimensiones: Motivación Intrínseca Motivación Extrínseca</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental con nivel correlacional de tipo aplicada</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r O2 --- r style r fill:none,stroke:none </pre> <p>Donde: M: muestra O1: Sistemas de motivación O2: Desempeño r: Efecto</p>	<p>Población: 40 trabajadores conformados por hombres y mujeres que operan en las diferentes áreas de la empresa Hipermercado Tottus Chimbote</p> <p>Muestra: Muestra censal dado que la población es idéntica a la muestra</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos: Cuantitativo</p> <p>Estadística descriptiva: Tablas y gráficos estadísticos.</p>

	<p>hipermercado Tottus Chimbote – 2022.</p>	<p>Motivación extrínseca: Realización de labores dadas a cabo para conseguir una recompensa económica. Indicadores: reconocimiento, crecimiento, responsabilidad, reto profesional.</p> <p>Motivación intrínseca: Realización de labores por voluntad y satisfacción propia sin necesidad de una motivación exterior Indicadores: Circunstancias de trabajo, acercamiento con el supervisor, beneficios sociales</p> <p>Definición Desempeño: “El desempeño de los trabajadores no solo se debe valorar porque se necesita, sino que la entidad debe administrar que el método manejado sea práctico y que el mismo sea un</p>		<p>Desempeño Individual</p> <p>Desempeño Grupal</p>			
--	-------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------	--	--	--

		<p>instrumento a favor de toda la empresa” (Sánchez, 2018, p.57)</p> <p>Operacional: Es esencial para desarrollar la productividad de las empresas se cuantifico en un cuestionario fundamentando las siguientes dimensiones: desempeño individual y desempeño grupal.</p> <p>Desempeño grupal: Acción de trabajar juntos para lograr un mismo objetivo empresarial</p> <p>Indicadores: trabajo en equipo, rendimiento, relaciones interpersonales.</p> <p>Desempeño individual: Acción del trabajador de la organización para realizar su labor con desempeño y</p>					
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

		<p>aumentar la productividad de la empresa</p> <p>Indicadores: Destreza, compromiso, responsabilidad.</p>					
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

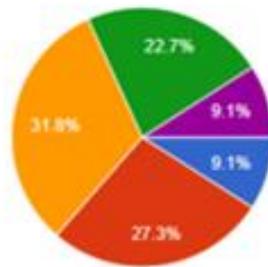
ANEXO 15: PANTALLAZO DE GOOGLE FORMS Y EVIDENCIA

Motivacion intrinseca

¿Valora usted el trabajo que realiza como importante y muy significativo para la empresa y sus compañeros?

[Copiar](#)

40 respuestas

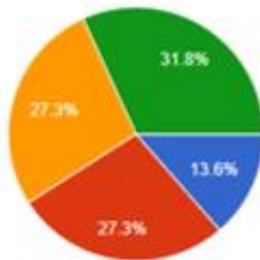


● Totalmente de acuerdo
● De acuerdo
● Ni de acuerdo ni en desacuerdo
● Desacuerdo
● Totalmente desacuerdo

¿Considera que usted puede contribuir a la mejora de la empresa con sus ideas y sugerencias?

[Copiar](#)

40 respuestas

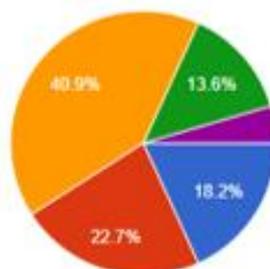


● Totalmente de acuerdo
● De acuerdo
● Ni de acuerdo ni en desacuerdo
● Desacuerdo
● Totalmente desacuerdo

¿Piensa que cada vez que asiste a sus labores totalmente motivado y con entusiasmo?

[Copiar](#)

40 respuestas



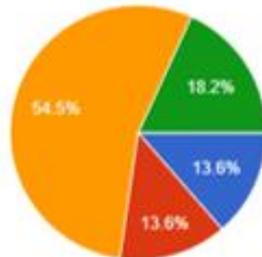
● Totalmente de acuerdo
● De acuerdo
● Ni de acuerdo ni en desacuerdo
● Desacuerdo
● Totalmente desacuerdo

MOTIVACION EXTRINSECA

¿La comunicación entre las diversas áreas es eficiente?

[Copiar](#)

40 respuestas

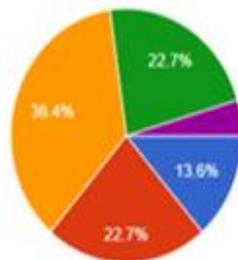


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿Se siente cómodo en la relación laboral y amical con sus compañeros?

[Copiar](#)

40 respuestas

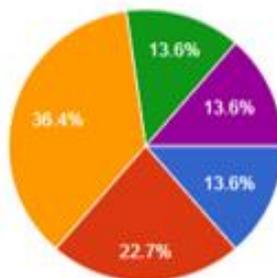


- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

¿La infraestructura del área donde labora le permite trabajar tranquilo y cómodo?

[Copiar](#)

40 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

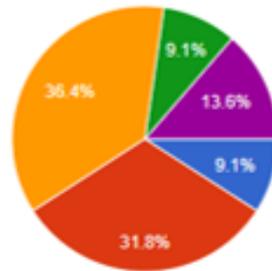
DESEMPEÑO

DESEMPEÑO INDIVIDUAL

¿Considera que da una atención rápida y amable hacia los clientes?

 Copiar

40 respuestas



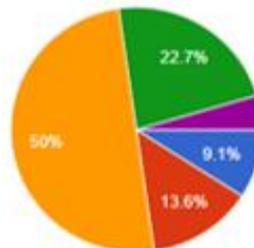
- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

DESEMPEÑO GRUPAL

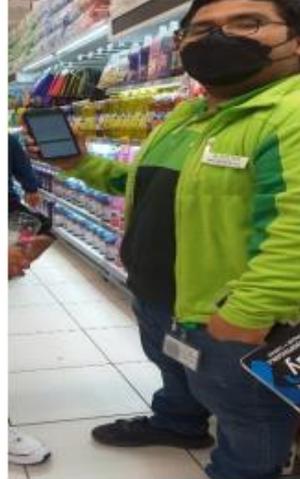
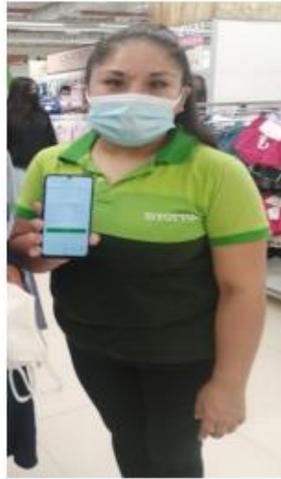
¿Respetas sus horarios de trabajo llegando siempre puntual

 Copiar

40 respuestas



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LINARES CAZOLA JOSE GERMAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Sistema de motivación y efecto en el desempeño de colaboradores en el area de ventas del hipermercado Tottus Chimbote - 2022", cuyo autor es VARAS VASQUEZ NATALIA ELOIZA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LINARES CAZOLA JOSE GERMAN DNI: 31674876 ORCID: 0000-0002-7394-362X	Firmado electrónicamente por: JLINARESCA el 09- 12-2022 13:13:06

Código documento Trilce: TRI - 0477737