



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de motivación y su relación con el desempeño del personal  
en tiendas Listo de la ciudad de Piura – Año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Anastacio Eche, José Ernesto (ORCID: 0000-0003-2734-2708)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A Dios, quien día a día me da las fuerzas para seguir creciendo, ya que sin él no sería nada y no podría hacer nada.

A toda mi familia en especial a mi madre quien día a día fue y es el aliento y soporte en mis proyectos y a las personas que durante todo este camino confiaron y apostaron por mí, en mi vida y en toda mi carrera universitaria y me dieron la fortaleza para mantenerme fuerte siempre.

## **Agradecimiento**

A mis padres, por darme siempre aliento para seguir adelante a pesar de las circunstancias, así como también su apoyo y consejos cuando lo necesité; a mis hermanos, quienes me motivan en seguir adelante en mi vida. A todas aquellas personas que conocí durante este camino y aun sin conocerme dieron palabras de aliento para mi vida y mis proyectos.

Asimismo, de manera especial a mis profesores: Freddy Castillo y Mercedes Palacios, quienes desde el inicio conté con su orientación para la elaboración de este documento tan importante, parte fundamental para concluir mi vida universitaria y a todas las personas que llegaron a mi vida que están y estarán, Dios mediante, conmigo siempre.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vi
Abstract	vii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables, Operacionalización	13
3.3. Población y Muestra	13
3.3.1. Población	13
3.3.2. Muestra	14
3.4. Técnicas e instrumentos	14
3.4.1. Técnicas	14
3.4.2. Instrumentos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	17
IV RESULTADOS	16
V DISCUSIÓN	24
VI CONCLUSIONES	29
VII RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1 Percepción de los colaboradores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura, por los aspectos de la motivación laboral	16
Tabla 2 Nivel de motivación de los colaboradores de las tiendas Listo en de la ciudad de Piura	18
Tabla 3 Percepción de los colaboradores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura, por los aspectos del desempeño laboral	19
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura	20
Tabla 5 Correlación entre los indicadores de la motivación y del desempeño laboral	21
Tabla 6 Correlación entre los indicadores de la motivación y del desempeño laboral	23

## Resumen

La presente investigación tiene por finalidad analizar la relación de estrategias de motivación en el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura. El estudio es relevante, pues proporcionará a tiendas Listo, un diagnóstico real acerca de estrategias de motivación que emplean hacia su personal para el desempeño de sus actividades. Así también se identificarán estrategias utilizadas por el personal administrativo para crear un clima motivacional efectivo, reflejado en el desarrollo de sus actividades por parte del colaborador; siendo la población de 31 colaboradores y para la muestra de estudio se utilizó el criterio del censo. Para ello se aplicaron dos instrumentos, encuestas (aplicado a los colaboradores de tiendas Listo), entrevistas (a administradores de tiendas Listo) utilizando una metodología observacional de tipo aplicativo, y descriptivo porque se detalló las características de un grupo de personas de una realidad determinada. Sobre la relación de estrategias de motivación en tiendas Listo, se identificó que en las tiendas utilizan factores motivacionales extrínsecos, en cuanto al nivel de motivación, los colaboradores de tiendas Listo se encuentran altamente motivados, mientras que en los niveles de desempeño los colaboradores se encuentran en un nivel medio o regular.

**Palabras claves:** Recompensa, equidad, trabajo en equipo, comportamiento, desempeño.

## **Abstract**

This research aims to analyze the relationship of motivational strategies in staff performance Done shops in the city of Piura. The study is relevant because it will provide Ready shops, a real diagnosis about motivational strategies they use to their staff to perform their activities. And strategies used by the administrative staff to create an effective motivational climate, reflected in the development of their activities by the partner will also identify; being the population of 31 partners and shows the total population, the criterion of the census. For this two instruments, surveys (applied to reviewers shops Ready), interviews (Ready to store managers) using an observational methodology application type, and description were applied because the characteristics of a group of people of a certain reality is explained. On the relationship of motivational strategies in shops Ready, was identified in shops use extrinsic motivational factors in the level of motivation, employees of shops Ready are highly motivated, whereas performance levels contributors are in a medium or regular level.

**Keywords:** Reward, Equity, teamwork, behavior, performance.

## I INTRODUCCIÓN

El talento humano es un elemento fundamental en las organizaciones, en ese sentido Nextel del Perú S.A. en un estudio efectuado por sí misma, menciona que el ser humano ha sido permanentemente el recurso más importante de la organización. En concreto, la persona es el recurso que aporta dinamismo a la empresa y determina la administración de los otros recursos.

En cuanto a nuestro ámbito local diario El Tiempo (2014), en una encuesta aplicada por la empresa internacional de reclutamiento gerencial Tasa Worldwide Perú, los gerentes a nivel nacional realizan un cambio laboral por dos motivos principales: si tienen una oferta salarial más atractiva o porque les ofrecen un mejor balance entre la vida personal y laboral. La encuesta se realizó a 100 gerentes de las principales empresas del país. Para el 20% de ellos el motivo principal para hacer un cambio de trabajo es recibir una mejor oferta salarial. El 17% de los ejecutivos manifestó que el segundo motivo principal para un cambio es que se les ofrezca un mejor balance entre la vida personal y laboral. El dato es revelador ya que partiendo de este caso los nuevos ejecutivos y el personal en general de muchas empresas manifiestan diversas necesidades las cuales los motivan a desarrollar sus tareas de forma mucho más eficiente.

Para la motivación cada individuo es un mundo y cada uno busca satisfacer sus necesidades, desde las más básicas hasta las de carácter superior. Con el propósito de entender mejor al recurso humano en una organización es necesario conocer las causas de su comportamiento porque más allá de ser empleados o trabajadores somos seres humanos. Existen variedad de teorías las cuales perfilan al colaborador de diversas maneras, este responderá de acuerdo al incentivo o la necesidad que él priorice.

El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas, a partir de ello se puede decir que, en los últimos años, la función del talento humano está siendo testigo de excepción de la creciente importancia del factor humano en las empresas. Con todo, es fundamental insistir en que el factor humano no es lo



más importante de la empresa: el factor humano es la empresa. En este contexto, motivar estratégicamente al personal de tiendas Listo implicará llevar a cabo acciones de resultados inmediatos (Chiavenato, 2017).

En el caso de tiendas Listo, los directivos sólo toman en consideración la competitividad y productividad, sin brindar mayor atención a los aportes o ideas de los trabajadores. Entre los elementos que participan para que el colaborador de tiendas Listo pueda laborar seguro y motivado, se puede referir a la seguridad.

Es por ello imprescindible que se mantenga motivado al recurso humano de la empresa y éste es justamente un problema que se manifiesta en Tiendas Listo, y por lo que se evaluará la situación para posteriormente verificarse las técnicas a emplear para superar las limitaciones.

La investigación abordará la problemática general ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de motivación y el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura - Año 2019?, asimismo los problemas específicos son: ¿Qué nivel de motivación tienen los colaboradores de las tiendas Listo en la ciudad de Piura – año 2019?, ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019?, ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019?

El presente estudio tiene como fin de evaluar la forma como se relacionan las estrategias de motivación con el desempeño de los trabajadores de la empresa. Dado lo expuesto y las situaciones existentes entre los colaboradores, justifican y dan importancia a la investigación dirigida también a mejorar el desempeño de los colaboradores en tiendas listo, además, cabe considerar que las actividades que cumplen los colaboradores no podrían darse de forma efectiva, si no se considera la parte afectiva y emocional del colaborador.

La investigación es importante ya que facilitará a tiendas Listo, un diagnóstico real a cerca de estrategias de motivación que emplean hacia su personal para el desempeño de sus actividades. Así también se identificarán las estrategias utilizadas a efecto de promover un clima motivacional positivo, reflejado en el desarrollo de sus actividades por parte del colaborador.

Si las tiendas Listo cuenta con colaboradores motivados, los resultados se verán reflejados en el logro de sus objetivos, los cuales beneficiarán directamente a los colaboradores y la propia tienda, esto reflejado en el aumento de sus ventas a demás también el colaborador podría crear como necesidad el comprometerse con la institución y participar en la solución de problemas.

La investigación abordará como objetivo general: Identificar la relación entre las estrategias de motivación y el desempeño del personal en tiendas listo en la ciudad de Piura - año 2019, asimismo se presentaran los objetivos específicos: Conocer el nivel de motivación de los colaboradores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019; Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019; Determinar la relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019.

Por último, la investigación presentará como hipótesis general: Las estrategias de motivación se encuentran relacionadas con el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura - año 2019., además, se presentará como hipótesis específicas: El nivel de motivación de los colaboradores de las tiendas Listo en de la ciudad de Piura – año 2019, es alto; El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura - año 2019, es alto; La relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura - año 2019, es favorable para la tienda..

## II MARCO TEÓRICO

Ramírez (2014) realizó un “Estudio sobre la relación entre Productividad y Motivación” en la Universidad Nacional Autónoma de México, siendo el objetivo general de la investigación determinar a través de un estudio si los empleados altamente productivos están más motivados y satisfechos con su trabajo actual en comparación con los empleados mediamente productivos.

En base a la investigación realizada se puede concluir que con una correcta cultura organizacional que se forme a través de filosofías y hábitos, se puede lograr un clima laboral en equilibrio donde tanto directivos como trabajadores tengan un nivel de compromiso, interés y comunicación mayor. El hecho de que exista armonía en un área de trabajo disminuye considerablemente la tensión que pudiera existir y aumenta favorablemente el gusto por el trabajo en sí, satisfaciendo las necesidades personales y de la organización, manteniendo motivados a todos los empleados.

También se concluye que para la motivación de los empleados es necesario que exista un incentivo pero no es correcto pensar que siempre este incentivo será económico, existen empleados que el reconocimiento de un trabajo bien hecho bastará para mantenerse motivados, interesados y comprometidos, mientras que existirán empleados que se motivarán con su trabajo en si por que este trabajo cumple sus expectativas y existirán aquellos empleados con metas y objetivos más complejos que los llevarán a un crecimiento personal que será lo que los incentive y motive.

Guzmán (2014) realizó un “Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas”, de la Universidad de Chile, siendo el objetivo identificar casos de organizaciones que posibiliten una visión real de la administración de personal. Se considera necesario realizar reuniones continuas de los trabajadores con sus superiores a efecto de evaluar las acciones llevadas a cabo por estos y generar alternativas de mejora. Respecto a disposiciones de higiene y seguridad se sugiere la metodología de observación a modo de prevención. Canalizar la motivación a través de los incentivos. Y en cuanto a incentivos existen dos tipos de

incentivos: los pecuniarios (sobre la línea del mercado) y los no pecuniarios (premios que no se materialicen en dinero).

Espinoza (2016) en su estudio denominado “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica”, realizado en la Universidad de Chile, con la finalidad de identificar la relación de la motivación con la compensación. Se realizó una investigación bibliográfica de la motivación en el trabajo y su vínculo con las compensaciones en donde concluye diciendo que existen muchos motivos que impulsan la conducta de las personas, por lo tanto, solo una compensación entendida desde una concepción integral, podrá satisfacer las distintas necesidades que energizan esos diversos motivos. Influyendo así en el direccionamiento de la conducta, hacia lo que la organización necesita, lográndose una sintonía entre las metas de la organización y lo que sus empleados buscan.

Vásquez (2015) en su estudio “Sistemas de auto evaluación del desempeño”. Universidad de Chile. Con la finalidad de efectuar un sistema que posibilite la auto evaluación continua. Se propone identificar los factores se deben incluir para motivar al personal la autoevaluación como parte de la experiencia de aprender. El estudio concluye mencionando que una de las principales materias en las empresas es la medición de los desempeños laborales, para lo cual se requiere de indicadores que tienen que proveer a las empresas de la data necesaria para establecer que tan efectivas son las labores del recurso humano.

Jaime (2017) en su estudio denominado “Aplicación de los estímulos Organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A.”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El objetivo general de la presente investigación consiste en aplicar los estímulos organizacionales que permitan un mejoramiento del clima organizacional y por ende incrementos en el rendimiento laboral y los niveles de productividad.

Se concluye que los trabajadores efectúan sus labores con pensamientos innovadores, no obstante, algunos empleados se perciben como poco valorados. El

principal aporte de este estudio es su orientación a aumentar la efectividad dentro de una óptica organizacional de competencias.

Huamani (2015) presentó una investigación titulada “El potencial humano y los estímulos organizacionales”, en la Universidad de San Marcos, con el objeto de determinar las estrategias para desarrollar el potencial Humano. Se concluye que el reconocimiento público que debe efectuar la organización se sitúa en una posición expectante. De otra parte, resultados adicionales se evidencian relacionados con el interés del personal. Una siguiente estrategia es de tipo económica, dado que mejorar los bonos por alimentos en la primera mención ocupa la sexta posición e incrementa los incentivos por productividad.

Pomareda (2008) Presentó una investigación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, titulada “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”, el objetivo general fue determinar cómo se relacionan ambas variables de la Dirección de Administración de la universidad. Se concluye que hay una relación irrelevante entre los estilos autoritario- coercitivo y autoritario-benevolente. Los indicadores de satisfacción evidenciados son inferiores en cuanto a factores motivacionales como en factores relacionados a la higiene.

Sánchez (2013). “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas” en la Universidad de San Marcos, con el objeto de evaluar enfoques relacionados a la función de recursos humanos y cómo se relaciona con la evaluación de desempeño. Se concluye que las evaluaciones de desempeño se encuentran experimentando cambios para adaptarse a las actuales variables del entorno. Asimismo, se concluye que la nueva óptica analiza las más óptimas prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de recursos humanos y del proceso de gestión incluye las dimensiones sociales, tecnológicas y económicas.

Arca (2010). “Grado de influencia de la motivación en el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Cepicafé-Piura 2009” en la Universidad César Vallejo. Tuvo como finalidad establecer en qué medida la motivación influye en el

comportamiento del personal de Cepicafé. Se concluyó que los trabajadores efectúan su trabajo innovadoramente, siendo sus expectativas óptimas para el desarrollo en los campos laborales. Asimismo, se concluye que conocer y desarrollar a cabalidad el clima laboral beneficiará la efectividad de la organización.

García (2009). “Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura-2009” de la Universidad César Vallejo. El fin fue establecer como se relaciona el clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores, se concluyó indicando que los elementos provenientes del clima laboral están relacionados significativamente con la satisfacción laboral, por tanto un colaborador que se involucra con sus labores evidenciará mayores satisfacciones por los condicionantes físicos del centro de trabajo.

Boulangger (2009) realizó un estudio denominado “Relación entre la Motivación y Clima Laboral en Pecsá S.A.” La investigación tuvo como fin establecer la relación entre ambas variables y en sus principales conclusiones nos dice que en cuanto a los Factores del clima laboral, un porcentaje muy alto de trabajadores tiene una opinión favorable o muy favorable sobre ellos, sin embargo los aspectos mejor valorados son las condiciones laborales, el involucramiento personal y la supervisión. El 58% cree que las condiciones laborales son muy, mientras que el 40.9% lo cataloga como favorables, en cuanto a la supervisión, el 50.4% lo considera muy favorable mientras que el 40.9 refiere que es favorable.

En cuanto a las teorías que fundamentan el presente estudio, Lewin propuso un modelo de motivación. Siendo este caracterizado por su dinamismo, donde múltiples elementos confluyen en simultáneamente (Petri, 2016). Chiavenato (2017) refiere que la motivación es una variable que demanda mayor atención. Más ampliamente se puede decir que el motivo es lo que impulsa a un ser humano a comportarse de una forma específica.

Chiavenato (2017) mencionó que el ciclo de la motivación se empieza al generarse una necesidad, la cual causa actitudes cuando esta aparece. Para Santos (2012), si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las

siguientes: La homeostasis, en esta etapa en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio. Siendo la segunda etapa el estímulo, al aparecer este, genera una necesidad, esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.

Guzmán (2014) dijo que la motivación se puede describir a través de un ciclo (personalidad del individuo, deseos y necesidades, motivación obtenida, objetivos y metas) ya que cada vez que se cumple una meta, nuestra personalidad crea una nueva necesidad.

En lo que a deseos y necesidades se refiere, las necesidades de una persona se dividen en básicas y personales. Se incluye en las básicas: alimentación, vivienda, ropa, entre los principales. Mientras que las necesidades personales incluyen por ejemplo una computadora, un carro, televisión, se podría decir que las necesidades personales son los deseos del ser humano por experimentar comodidad.

Dando lugar así a la motivación obtenida. Para llegar a realizar una meta depende en gran manera de cómo es la personalidad del individuo y de que tan prioritario es satisfacer la necesidad, solo así obtendrá la motivación necesaria para salir adelante ante la adversidad y la prueba laboral que imponen los jefes.

En el mundo contemporáneo, las organizaciones entienden que es importante mantener una estructura comercial calificada y con bastante capacidad motivadora (González, 2013). Existe relación entre la productividad y el rendimiento de los colaboradores junto al clima de trabajo, las organizaciones tienen que determinar cómo se puede alcanzar el objetivo de que los colaboradores quieran laborar con mayor productividad (Rodríguez, 2010).

Existen varias metodologías para promover una mejor actitud en los colaboradores. Según Strauss & Sayles (1981), destacan: los colaboradores tienen que someterse a constante supervisión, el sistema de motivación deberá en ese

contexto basarse en la imposición de castigos y amenazas. Otra técnica se basa en la concesión de subsidios para contingencias futuras.

La competencia posibilita el incentivo a los colaboradores definiendo mecanismos de promoción que ubiquen a algunos de ellos en mejor posición económica. Esta manera de motivar no considera que todo ser humano posee similar necesidad de progreso. Al personal, también le puede motivar el trabajo en sí o el esfuerzo propio. Entre las teorías afines destacan la de Maslow, teoría X e Y así como McGregor y Herzberg. Maslow indica que las necesidades de las personas se distribuyen en pirámide, en la medida que influyen de manera distinta en el comportamiento de las personas. Al inicio de ella se tiene a las necesidades básicas y en la parte superior destacan las necesidades abstractas o de carácter secundario (Chiavenato, 2017).

Los planteamientos de McGregor (Teoría X e Y) refieren que todo jefe posee una serie de supuestos sobre las personas y el enfoque de estas sobre el trabajo, por ello la Teorías X e Y comprende el comportamiento de las personas de forma excluyente. Los seguidores de la teoría X directivos de la primera Teoría X creen que los trabajadores son herramientas de trabajo que requieren de ser amenazados, por su parte los seguidores de la Teoría Y asumen que las personas desean trabajar.

Chiavenato (2007) indica que Herzberg brinda una teoría basada en el entorno y el trabajo de la persona. Por ello, la motivación es derivada de dos elementos: Factores higiénicos los cuales incluyen las condiciones de labores. Dentro de estos destaca: el sueldo, beneficios sociales, estilos de liderazgo, condiciones materiales, directivas, relaciones interpersonales, reglamentos, entre otros.

Además, el autor antes mencionado nos dice que Herzberg destacó que, usualmente sólo los factores higiénicos son tomados en cuenta en la motivación: se concebía al trabajo como una situación poco agradable por lo que era indispensable recurrir a incentivos externos, a cambio del trabajo. En este contexto, al ser los factores higiénicos de nivel óptimo, sólo evaden la insatisfacción de los trabajadores, pero no incrementan la satisfacción de manera permanente. La



motivación extrínseca se lleva a la práctica cuando lo que atrae al colaborador es desarrollar cuando lo que atrae al individuo no es la acción que se realiza en sí, sino lo que se recibe a cambio de la actividad (Rodríguez, 2010).

De otro lado, la motivación intrínseca es visible cuando se llevan a cabo actividades que pasan a formar parte de una rutina día a día (Rodríguez, 2010). Para Stanton (2014), los ejecutivos pueden asumir muchos instrumentos para motivar a sus colaboradores: incentivos pecuniarios, recompensas no financieras, los concursos, entre otros. Es importante determinar cuáles son las formas más pertinentes para motivar a los trabajadores.

El desempeño es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional. Según Hellriegel (2014) el desempeño laboral viene a ser el nivel del logro en el trabajo al que llega una persona luego de poner en marcha un nivel de esfuerzo. La fijación de metas y objetivos es una manera de garantizar que tu desempeño en el trabajo sea aceptable. El cumplimiento de las metas diarias que conducen a los objetivos generales puede mejorar la evaluación de tu desempeño laboral cuando llegue el momento de llevarla a cabo (Hose, 2012).

De otra parte, la evaluación del desempeño es una ponderación de la actuación de cada persona en cuanto a las actividades que ejecuta, objetivos y resultados a lograr. Sirve para calcular el valor y la calidad de un colaborador en función a sus aportes (Chiavenato, 2009). Complementariamente, Mendoza (2010) menciona que este es un proceso con cierta afinidad a una sesión de supervisión, aunque con un tiempo de ejecución más extenso, que incluye el análisis cualitativo y cuantitativo del trabajo.

Werther (2016) indica que a través de dichas evaluaciones la organización facilita a los colaboradores retroalimentación respecto a su propio desempeño. Siendo algunas de las técnicas a emplear: escala gráfica de calificación, método de alternativa en la clasificación y la comparación de pares. Entre los principales fines de la evaluación de desempeño se encuentran el desarrollo de los trabajadores, la mejora continua y la gestión efectiva del personal de la organización.

Las evaluaciones de desempeño permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica qué acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo. Como su nombre lo indica evalúa los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados (Alles, 2018).

Briones (2012), manifiesta que también se evalúan las actitudes y comportamiento laboral de cada trabajador, en función a criterios de calidad y cantidad de la labor desarrollada. Cuando se lleva a cabo de forma óptima, esta evaluación podrá influir también en el nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

Una empresa o institución con o sin fines de lucro, aun un área o departamento gubernamental, tienen objetivos y planes anuales, quinquenales o de cualquier otra duración. Si se relacionan estos objetivos con los puestos de trabajo y estos tienen a su vez objetivos, tendremos la piedra fundamental de un sistema de evaluación de desempeño.

En primera instancia se define la estrategia organizacional y a partir de esta un desempeño esperado global de toda la organización. Con objetivos individuales (resultados) y con un descriptivo de qué hace falta para lograrlos (competencias) se tendrá entre las manos una herramienta para medir el desempeño y aportar a los resultados globales esperados (Alles, 2018).

El desempeño implica tres niveles de análisis: Individual (personal), el grupal y el organizacional. Asimismo, se requiere incluir las percepciones de los interesados. En ese contexto, los más destacados factores de desempeño son: efectividad y eficiencia.

Los factores que destacan en el desempeño de grupo son: roles, normas, conformidad, sistema de statu y el tamaño de grupo. Con 14,000 asociados alrededor del mundo, Towers Watson (The Global Workforce Study) es una

empresa líder que presta servicios profesionales a escala global. Ayuda a las organizaciones a mejorar su desempeño por medio de una gestión eficaz de personas, riesgos y finanzas. En el artículo denominado “Impacto de la crisis en la motivación laboral y el compromiso de los empleados españoles (Rio, 2012).

Entre las principales conclusiones con lo que respecta a España, del estudio Global Workforce 2012 se destacan las siguientes: a compensación impacta en el compromiso del empleado por primera vez en España, el empleado en España es inmovilista y poco comprometido con la empresa, el estilo de liderazgo español necesita renovarse ya que impacta directamente en el compromiso, España tiene los niveles de estrés más altos de Europa, la motivación del empleado está cambiando.

### **III METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Fue un estudio aplicativo, ya que se investigó y determinó una realidad para después proponer una serie de alternativas de mejora a la situación encontrada. De otra parte, fue una investigación descriptiva y orientada debido a que especificó las características de un conjunto de trabajadores en un contexto dado. Por otra parte, de acuerdo al régimen de investigación fue un estudio orientado.

El estudio fue no experimental pues no se manipuló deliberadamente ninguna de las variables y fue transversal ya que se recogieron datos en una sola etapa de tiempo.

### **3.2. Variables, Operacionalización**

Independiente : Motivación.  
Dependiente : Desempeño.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Se trabajó utilizando como unidad de análisis a las cadenas de tiendas Listo, las cuales se encuentren ubicadas en el distrito de Piura. Por otra parte, los sujetos de estudio son todos aquellos colaboradores que prestan atención al cliente y que realizan actividades vinculadas con la atención al cliente como también mantener en óptimas condiciones los productos, gestionar el stock en almacén, verificar la rotación del producto, etc.

#### **3.3.2. Muestra**

Para la muestra se ha considerado utilizar el total de la población, dado que la población es pequeña y el total de ella cumple con los criterios de inclusión. Por tanto, se consideró el criterio del censo, incluyendo a los treinta y un trabajadores de las cinco tiendas ubicadas en el distrito de Piura. Para

efectos del estudio el criterio de exclusión fueron todas aquellas personas o colaboradores que no cumplen con las características antes mencionadas.

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **Técnicas**

Encuestas: Se empleó este instrumento con los colaboradores de la empresa en estudio a fin de establecer las estrategias motivacionales y la forma cómo se relacionan con el desempeño de los colaboradores de tiendas Listo en la localidad.

Entrevista: Es una conversación con un fin concreto. Se realiza cuando se desea conocer más detalles que no se pueden llegar a determinar con la técnica cuantitativa.

#### **Instrumentos:**

Cuestionario: El cuestionario contó con 19 preguntas cerradas las cuales fueron elaboradas según los objetivos del estudio, este se aplicó a los 31 colaboradores de las 5 tiendas Listo ubicadas en la ciudad de Piura, en donde previo aviso a los administradores los colaboradores accedieron gustosamente a desarrollar la encuesta.

Guía de entrevista: Ésta, conto con 8 preguntas abiertas, relacionadas a los objetivos que persigue el estudio, el instrumento se aplicó a los 5 administradores de tiendas Listo ubicadas en la ciudad de Piura, en donde los administradores brindaron las facilidades del caso.

### **3.5. Procedimientos**

Para la aplicación de los instrumentos se coordinó con la empresa a fin de poder recoger los instrumentos sin dificultades tanto de parte de los trabajadores

como de los administradores de las tiendas. De esta manera, se logró obtener los datos de manera exitosa para el logro de los objetivos de la investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para cumplir con los objetivos del presente estudio, se empleó el análisis estadístico descriptivo, con el apoyo de tablas para ilustrar los resultados del cuestionario. Mientras que para el procesamiento de datos se utilizó el SPSS V. 24.0.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se cumplió con respetar la integridad y reserva de los participantes del estudio. Asimismo, se cumplió con criterios de inclusión en la participación de personas, no discriminando por cuestiones ajenas a la investigación. Finalmente se cumplió con reconocer las autorías de las fuentes.

## **IV RESULTADOS**

### **3.1. Análisis de la motivación de los colaboradores de las tiendas Listo en de la ciudad de Piura.**

Para evaluar la motivación de los colaboradores de las tiendas, se llevó a cabo un análisis de los factores relacionados a las respectivas dimensiones de

estudio, posteriormente se efectuó un análisis integral de cada variable. Se analizaron los elementos relacionados al sistema de recompensas, a las tareas desafiantes, a la equidad, aprobación social y al trabajo en equipo.

**Tabla 01. Percepción de los colaboradores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura, por los aspectos de la motivación laboral.**

Aspectos	Promedio	Nivel	Desviación estándar
<b>Sistema de recompensas</b>			
Incentivos monetarios, además del salario	3.6	Alto	.9
Reconocimiento a los logros del trabajo en equipo	3.8	Alto	.7
Reconocimiento de la antigüedad	3.4	Medio	1.2
<b>Tareas desafiantes</b>			
Motivación del logro de las tareas en un determinado número de horas	3.5	Alto	.9
Entusiasmo de los compañeros al realizar las tareas	3.8	Alto	1.0
<b>Equidad</b>			
Trato equitativo para todos los empleados	2.8	Medio	1.0
Cantidad de tareas equitativa para todos los empleados	3.6	Alto	1.0
<b>Aprobación social</b>			
Realización de encuestas de opinión al personal para evaluar su satisfacción laboral	3.3	Medio	.9
<b>Trabajo en equipo</b>			
Involucramiento en la solución de problemas del equipo de trabajo	3.5	Alto	.9
Políticas de fomento del trabajo en equipo	3.1	Medio	1.1
Estimulación al personal para la toma de decisiones	3.6	Alto	1.0
Ambiente laboral que fomenta el trabajo en equipo	3.9	Alto	.7

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto al sistema de recompensas se comprueban dos elementos positivos, ya que hay una percepción a favor en los incentivos monetarios que reciben aparte de su salario; el otro aspecto tiene que ver con el reconocimiento del trabajo en equipo. Por el contrario, los trabajadores no tienen una buena opinión sobre el reconocimiento de la antigüedad laboral; en este caso, la valoración solo se encuentra en un nivel promedio. Con respecto a las tareas desafiantes, el estudio da cuenta de una percepción bastante favorable, que alcanza el nivel alto, en cuanto a la motivación del logro de las tareas en un determinado número de horas y en el

entusiasmo con que los compañeros realizan las tareas. Con respecto a la equidad la percepción es que no hay un trato equitativo para todos los empleados, en tanto que si se considera equitativa las tareas que se les asignan.

En cuanto a la aprobación social, la percepción al alcanzar solo el nivel medio, evidencia que los trabajadores no están plenamente convencidos que en la empresa siempre se evalúe su satisfacción laboral.

El trabajo en equipo evidencia más fortalezas que debilidades; los trabajadores coinciden mayormente en que el jefe siempre los involucra en la solución de los problemas del equipo de trabajo, sienten que la empresa los estimula para que tomen sus propias decisiones y sienten que el mismo ambiente laboral fomenta dicho tipo de trabajo. No obstante, consideran que, a nivel de empresa, no siempre hay políticas que fomenten dicho tipo de trabajo.

**Tabla 02. Nivel de motivación de los colaboradores de las tiendas Listo en de la ciudad de Piura.**

Indicadores	Promedio	Nivel	Desviación estándar
Reconocimientos	3.6	Alto	.69
Tareas desafiantes	3.7	Alto	.81
Equidad	3.4	Medio	.80
Trabajo en equipo	3.5	Alto	.69



Aprobación social	2.8	Medio	1.04
Motivación	3.5	Alto	.54

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Se comprobó la percepción media de los trabajadores siendo que los resultados demuestran en general percepción a favor debido a la política de reconocimientos, por las tareas desafiantes y por el trabajo en equipo; por el contrario, la percepción con respecto a la equidad y a la aprobación social, la percepción no es tan favorable, al alcanzar el nivel medio.

En síntesis, se puede afirmar que los colaboradores se manifiestan motivados, dadas las políticas de reconocimientos y también por el trabajo en equipo.

### **3.2. Análisis del desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura**

**Tabla 03. Percepción de los colaboradores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura, por los aspectos del desempeño laboral.**

Aspectos	Promedio	Desviación estándar
Gestión del desempeño		

Contribución del jefe al desarrollo profesional dentro de la empresa	3.7	.9
Organización de reuniones periódicas con personal del área para analizar la gestión	3.0	.8
Conocimientos especializados		
Capacitación constante para mejorar resultados del área	3.8	.7
Logro de objetivos		
Retroalimentación clara para el logro de objetivos	3.6	.8
Productividad		
Uso de técnicas en el área para hacer más eficiente el trabajo	3.0	1.0
Actividades laborales adecuadas para realizarlas en el horario establecido	3.3	1.0
Comportamiento		
Existencia de manuales de procedimientos donde se visualicen las actividades a realizar	3.6	.8

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

El estudio indica que los colaboradores consideran que el jefe casi siempre contribuye a su desarrollo profesional; no obstante, se observa que no hay una buena gestión de las reuniones con el personal para analizar la gestión; la opinión es que éstas solo se dan a veces. En cuanto a los conocimientos especializados, hay bastante coincidencia en que ésta es constante y que se realiza con el fin de mejorar los resultados de las áreas. Los colaboradores también son conscientes que reciben retroalimentación clara para lograr los objetivos. En cuanto a la productividad, el estudio da cuenta que no siempre se usa técnicas en cada área, para hacer más eficiente el trabajo y que las actividades laborales no siempre son adecuadas para realizarlas en el horario establecido.

En cuanto al indicador comportamiento, los colaboradores consideran que existen manuales de procedimientos donde se visualizan las actividades a realizar.

**Tabla 04. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura.**

Indicadores	Promedio	Nivel	Desviación estándar
-------------	----------	-------	---------------------

Gestión del desempeño	3.7	Alto	.67
Conocimientos especializados	3.0	Medio	.82
Logro de objetivos	3.8	Alto	.72
Productividad	3.3	Medio	.69
Comportamiento	3.3	Medio	.97
Desempeño	3.4	Medio	.43

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Analizando cada una de las dimensiones del desempeño, el estudio deja en claro que solo la gestión del desempeño y el logro de objetivos son altamente valorados. Ello lleva a determinar un nivel de desempeño medio o regular.

El desempeño laboral tiene mucho que ver con los resultados obtenidos en la organización; cuando los recursos humanos no son eficaces, éstos pueden ser muy deficientes; el estudio reafirma que los colaboradores se enfrentan a ciertos obstáculos internos, como es la falta de capacitación, escasa productividad y comportamientos inadecuados, que hacen que su rendimiento no sea el esperado.

### 3.3. Relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura.

Para cumplir con este objetivo se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, puesto que los indicadores y las variables se forman a partir de preguntas medidas en escala ordinal. Se debe tener en cuenta que el coeficiente de correlación toma valores entre -1 y 1, que mientras más cerca se encuentra a estos valores, mayor será la relación entre las variables. Por el contrario, si el coeficiente de correlación se acerca a cero, la relación entre las variables es pobre o nula. En los estudios de carácter social se acepta correlaciones en valor absoluto superiores a 0.3, pero que sean significativas, es decir, que la significación de la prueba (Sig.<0.05), sea inferior a 0.05.

**Tabla 05. Correlación entre los indicadores de la motivación y del desempeño laboral**

Indicadores de la motivación	Spearm an	Indicadores del Desempeño laboral					Desem peño
		Gestión del desemp eño	Conoci mientos especial izados	Logro de objetivo s	Producti vidad	Compor tamient o	
Reconocimient os	r	<b>.526(**)</b>	-0.349	0.306	0.082	<b>.374(*)</b>	0.353
	Sig.	0.002	0.054	0.094	0.659	0.038	0.052
Tareas desafiantes	r	<b>.587(**)</b>	-0.203	0.339	0.045	0.333	0.352
	Sig.	0.001	0.274	0.062	0.811	0.067	0.052
Equidad	r	0.334	<b>-.370(*)</b>	<b>.454(*)</b>	0.126	<b>.383(*)</b>	0.302
	Sig.	0.066	0.041	0.01	0.498	0.033	0.098
Trabajo en equipo	r	<b>.699(**)</b>	-0.238	<b>.551(**)</b>	-0.003	<b>.658(**)</b>	<b>.543(**)</b>
	Sig.	0	0.197	0.001	0.985	0	0.002
Aprobación social	r	-0.054	0.255	-0.171	<b>-.424(*)</b>	-0.223	-0.247
	Sig.	0.773	0.166	0.359	0.017	0.227	0.18
Motivación	r	<b>.608(**)</b>	-0.256	<b>.420(*)</b>	-0.033	<b>.458(**)</b>	<b>.392(*)</b>
	Sig.	0	0.165	0.019	0.859	0.01	0.029

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Se observa relaciones significativas (Sig.<0.05) entre la política de reconocimientos con la gestión del desempeño y con el comportamiento; las correlaciones positivas indican que una mejora en la política de reconocimientos, si bien no mejora el desempeño laboral, sin embargo, si mejora la gestión del desempeño y el comportamiento laboral.

La equidad presenta relación significativamente inversa respecto a los conocimientos especializados, y directa con el logro de objetivos y con el comportamiento; la correlación negativa, indica que en la búsqueda de equidad va en detrimento de los conocimientos especializados; es probable que la búsqueda de conocimientos especializados sea factible solo con trabajadores que cuentan con ciertas habilidades específicas, lo que implica destinar mayor inversión en ellos. Este hecho, desde la perspectiva de los colaboradores genera desigualdades en la capacitación. Por el contrario, una mejora en este indicador, mejorará sustancialmente el logro de objetivos y el comportamiento de los trabajadores.

La aprobación social se relaciona de manera significativa, pero inversa, con la productividad. Esta correlación implica que en la medida que se busque más la aprobación social, disminuye la productividad del trabajador.

En general el desempeño solo se relaciona de manera significativa con el trabajo en equipo, lo que a su vez conduce a una relación significativa con la motivación.

**3.4. Relación entre las estrategias de motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura.**

**Tabla 06. Correlación entre los indicadores de la motivación y del desempeño laboral**

Indicadores de la motivación	Spearman	Desempeño
Motivación	R	<b>.392(*)</b>
	Sig.	0.029

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados indican que hay correlación significativa (Sig.<0.05), entre motivación y desempeño laboral en tiendas Listo de Piura.

## V DISCUSIÓN

Lewin citado por Petri (2016) descubrió un modelo cognoscitivo homeostático de la motivación. Un enfoque que aporta dinamismo debido a que refiere que fuerzas que activan la conducta se modifican constantemente. En la investigación, para evaluar la motivación de los colaboradores en las tiendas Listo en la ciudad de Piura, se han analizado los aspectos relacionados al sistema de recompensas, a las tareas desafiantes, a la equidad, aprobación social y al trabajo en equipo. Siendo estas, fuerzas que influyen en los colaboradores para que estos, actúen según las circunstancias y se obtengan resultados.

En cuanto al sistema de recompensas los resultados de la presente investigación evidencian dos aspectos favorables (nivel alto) siendo estos los incentivos monetarios que reciben aparte de su salario y el reconocimiento del trabajo en equipo; por el contrario (nivel medio) los trabajadores no tienen una buena opinión sobre el reconocimiento de la antigüedad laboral. El trabajador siempre necesitará ser influenciado por medio de fuerzas motivacionales para que se puedan tener mejores resultados, que es lo que describe Lewin en su modelo cognoscitivo homeostático de la motivación.

Por otra parte, Chiavenato (2017) en su definición de motivación humana, considera que es uno de los elementos que demanda de más atención. Asimismo, es complicado definir a la motivación debido a que se ha empelado en diferente sentido. En la investigación realizada sobre el nivel de motivación en los colaboradores en las tiendas Listo, también se estudiaron las tareas desafiantes como factor motivacional, dando cuenta de una percepción bastante favorable (nivel alto) siendo este también uno de los factores internos dentro de la empresa que requiere atención para influenciar en el desempeño de los colaboradores.

Las motivaciones pueden clasificarse en dos tipos: fisiológicas y sociales. Las motivaciones fisiológicas tienen su origen en las necesidades fisiológicas del organismo: sed, hambre, miedo, dolor, placer. Las motivaciones sociales se adquieren durante el proceso de socialización, y varían de un individuo a otro y de una cultura a otra: dinero, posición social, prestigio, comunicación, relación, familia, etc. Ambas se van haciendo más complejas a medida que nos interrelacionamos

(Rodríguez, 2010). Para el estudio también se analizó la aprobación social y equidad como factor motivacional en los colaboradores de las tiendas Listo en Piura, en donde se estudió cuán importante es la opinión del personal para la empresa, como también el trato equitativo para los empleados. En el cual con respecto a la equidad la percepción es que no hay un trato equitativo para los empleados, en cuanto la aprobación social el análisis describe un nivel medio, estos son también factores motivacionales que influyen en el desempeño.

Ramírez (2014) concluyó que con una correcta cultura organizacional que se forme a través de filosofías y hábitos se pueda lograr un clima laboral en equilibrio donde tanto los directivos como los trabajadores tengan un nivel de compromiso, interés y comunicación mayor. El hecho de que exista armonía en un área de trabajo disminuye considerablemente la tensión que pudiera existir y aumenta favorablemente el gusto por el trabajo en sí, satisfaciendo las necesidades personales y de la organización, manteniendo motivados a todos los empleados. El estudio realizado demuestra que en general los trabajadores se encuentran altamente motivados, básicamente como consecuencia de las políticas de reconocimientos, por lo desafiantes que resultan las tareas asignadas y por el trabajo en equipo.

- H1: El nivel de motivación de los colaboradores de las tiendas Listo en de la ciudad de Piura es alto. Se contrastó en los resultados del estudio resultando que el nivel de motivación de los colaboradores de tiendas Listo de Piura es alto. En tal sentido se acepta la hipótesis.

En lo que concierne al desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura – año 2019, según Hellriegel (2014) es el nivel de logro laboral que alcanza una persona aplicando su esfuerzo; asimismo guarda cierta dependencia con las actitudes y percepciones de los colaboradores.

En cuanto a los aspectos ligados al desempeño laboral, el estudio indica que los colaboradores consideran que el jefe casi siempre contribuye a su desarrollo



profesional, no obstante, se observa que no hay una buena gestión de las reuniones con el personal para analizar la gestión, la opinión es que esas solo se dan a veces.

Analizando cada una de las dimensiones del desempeño, el estudio deja en claro que solo la gestión del desempeño y el logro de objetivos son valoradas en un nivel alto. Estos resultados llevan a un nivel de desempeño medio o regular. El desempeño laboral tiene mucho que ver con los resultados obtenidos en la organización; cuando los recursos humanos no son eficaces, éstos pueden ser muy deficientes; los colaboradores se enfrentan a ciertos obstáculos internos, como es la falta de capacitación, escasa productividad y comportamientos inadecuados, que hacen que su rendimiento no sea el esperado. Es necesario que se incentive efectivamente a los colaboradores para lograr los objetivos propuestos por la organización. También debe mejorar su productividad y comportamiento.

- H2: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura es alto. Fue contrastada con los resultados de la investigación verificando que el desempeño de los trabajadores de tiendas Listo en la ciudad de Piura se encuentra en un nivel medio o regular. Por lo que dicha hipótesis se rechaza.

Como tercer objetivo Se busca obtener una relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los colaboradores de tiendas Listo de Piura. Cabe resaltar que en el ámbito laboral «estar motivado» implica estar estimulado de manera suficiente a efecto de dirigir la conducta al cumplimiento de metas ya determinadas (González, 2013).

De acuerdo a Hellriegel (2014) el desempeño laboral depende del esfuerzo desplegado y de las actitudes de las personas en sus puestos. Para lograr un elevado nivel de desempeño, la persona debe esforzarse y saber lo que debe hacer y ser capaz de hacerlo.

Habiendo definido tanto motivación como desempeño, para el estudio estos se complementan siendo la motivación un factor importante como parte del desempeño, Para el estudio, se observa relaciones significativas ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) entre la política de reconocimientos con la gestión del desempeño y con el comportamiento; las correlaciones positivas indican que una mejora en la política de reconocimientos, si bien no mejora el desempeño laboral, sin embargo, si mejora la gestión del desempeño y el comportamiento de los trabajadores.

Las tareas desafiantes, también se relaciona significativamente ( $\text{Sig.} < 0.05$ ) con la gestión del desempeño. La equidad mantiene una relación significativa inversa con los conocimientos especializados, y directa con el logro de objetivos y con el comportamiento; la correlación negativa, indica que en la búsqueda de equidad va en detrimento de los conocimientos especializados; es probable que la búsqueda de conocimientos especializados sea factible solo con trabajadores que cuentan con ciertas habilidades específicas, lo que implica destinar mayor inversión en ellos. Este hecho, desde la perspectiva de los colaboradores genera desigualdades en la capacitación. Por el contrario, una mejora en este indicador, mejorará sustancialmente el logro de objetivos y el comportamiento de los trabajadores.

El trabajo en equipo guarda relación con gestión del desempeño, con el logro de objetivos y con el comportamiento; es importante notar que la correlación positiva indica que al mejorar el trabajo en equipo se mejora la gestión del desempeño, el logro de objetivos, el comportamiento y de manera general el desempeño laboral.

La aprobación social se relaciona de manera significativa, pero inversa, con la productividad. Esta correlación implica que en la medida que se busque más la aprobación social, disminuye la productividad del trabajador.

- H3: La relación entre el reconocimiento, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social y el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de la ciudad de Piura son favorables para la tienda. Fue

contrastada en el estudio verificando la existencia de relación significativa (Sig. < 0.05). Por tal circunstancia la hipótesis es aceptada.

Las estrategias de motivación se encuentran relacionadas con el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura - año 2019. La hipótesis general fue contrastada en el estudio verificando que hay una correlación significativa, entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas Listo de Piura. Por lo cual la hipótesis es aceptada.

## VI CONCLUSIONES

1. Según el estudio realizado a los colaboradores de las tiendas Listo en la ciudad de Piura, se determinó que cuatro de los seis indicadores utilizados para medir la motivación, se encuentran en un nivel alto (Promedio de 3.6), y los otros dos indicadores en un nivel medio (Promedio de 2.8), esto lleva a inferir que los colaboradores están altamente motivados, básicamente como consecuencia de las políticas de reconocimientos, por lo desafiante que resulta las tareas asignadas y por el trabajo en equipo.
2. Analizando cada una de las dimensiones utilizadas para medir el desempeño de los colaboradores de tiendas Listo en la ciudad de Piura, se puede determinar que el estudio deja en claro que dos de las seis dimensiones utilizadas, muestran un nivel alto, por el contrario, los conocimientos especializados, la productividad y comportamiento, solo son valoradas en un nivel medio, estos resultados conducen a un nivel de desempeño calificado en un nivel medio o regular.
3. Se determinó la relación entre el reconocimiento tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo y aprobación social, y el desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Listo, por lo que puede afirmarse que existe correlación significativa ( $\text{Sig.} < 0.05$ ), entre motivación y desempeño laboral de los trabajadores de tiendas Listo de Piura.
4. Existe una correlación significativa entre las estrategias de motivación y el desempeño, el estudio determinó que siempre que se realice una buena gestión en el uso de estrategias de motivación se verán resultados en los colaboradores.

## VII RECOMENDACIONES

- 1.- Priorizar la satisfacción y crecimiento integral de los colaboradores, indistintamente del nivel jerárquico, promoviendo la práctica de valores, lo que permitirá alcanzar un mejor rendimiento en los colaboradores y en consecuencia, un mejor desempeño organizacional.
- 2.- Desarrollar estrategias corporativas de motivación laboral, buscando generar el entusiasmo en los colaboradores y de esta manera sientan el aliento e identificación con los objetivos de la empresa, laborando con mayor satisfacción personal.
- 3.- Aplicar diversas estrategias motivacionales, ya sean de índole psicológica o económica. Es importante reconocer y elogiar el buen trato de los empleados, así como también cuestionar, lo que no se realizó correctamente.
- 4.- Por otro lado, daría grandes resultados realizar un programa de liderazgo en donde los administradores puedan desarrollar estrategias motivadoras intrínsecas y las puedan realizar para motivar a su personal.

## REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2018). *Desempeño por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Anthony. (23 de 05 de 2013). *Evaluación del desempeño*. Recuperado el 03 de 10 de 2014, de Evaluación del desempeño: [http://www.mp.peru-v.com/desempeno/ed\\_principal.htm](http://www.mp.peru-v.com/desempeno/ed_principal.htm)
- Arica, R. I. (2010). *Grado de influencia de la motivación en el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Cepicafe - Piura 2009*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Briones, C. E. (2012). *Motivación y conducta: sus bases biológicas*. Santafé de Bogotá: El manual moderno.
- Carlos. (2009). *Evaluación del desempeño del talento humano*: <http://gerenciacarlos.zoomblog.com/archivo/2009/10/25/evaluacion-del-desempeno-del-talento-h.html>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de los Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw Hill.
- Espinoza, V. B. (2016). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. Santiago: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales.
- García, E. J. (2009). *Relación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura-2009*. Piura: Universidad César Vallejo.
- González, R. M. (2013). *Marketing XXI*. <http://www.marketing-xxi.com/la-motivacion-en-el-entorno-laboral-89.htm>
- Guzmán, L. P. (2014). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*. Santiago: Universidad de Chile.

- Hellriegel, D. y. (2014). *Administración*. México: Editorial Internacional Thomson.
- Huamani, P. L. (2015). *El potencial humano y los estímulos organizacionales*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jaime, J. F. (2017). *Aplicación de los estímulos Organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mendoza, M. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Petri, H. L. (2016). *Motivación Teoría, investigación y aplicaciones*. España: THOMSON.
- Pomareda, P. H. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramírez, E. N. (2014). *Estudio sobre la relación entre Productividad, Motivación y Satisfacción en el trabajo*. Cuautitlan Izcalli: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Revilla, J. C. (2012). *La motivación y el clima laboral en la empresa Nextel del Perú*. <http://es.scribd.com/doc/100785886/la-motivacion-y-el-clima-laboral-en-la-empresa-nextel-del-peru>
- Rio, I. S. (2012). *Impacto de la crisis en la motivación laboral y el compromiso de los empleados españoles (Global Workforce Study 2012)* <http://blog.inspiringbenefits.com/inspiring-benefits/impacto-de-la-crisis-en-la-motivacion-laboral-y-el-compromiso-de-los-empleados-espanoles-global-workforce-study-2012/>
- Rodríguez, M. (2010). *Motivación en el mundo del trabajo*. <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=2&ved=0CCAQFjAB&url=http%3A%2F%2Foser.wikispaces.com%2Ffile%2Fview%2FMOTIVACI%25C3%2593N%2BEN%2BEL%2BMUNDO%2BD EL%2BTRABAJO.pdf&ei=IQk4VMC6DcK8ggT6t4LgDw&usg=AFQjCNERPu>

rO\_2VAu0hLBC\_\_ycfq Pomareda, P. H. (2008). *Estilos gerenciales y satisfacción laboral*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez, E. O. (2013). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Stanton, W. (2014). *Fundamentos de Marketing*. Mc Graw-Hill.

Strauss, G., & Sayles, L. (1981). *Problemas Humanos de la Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.

Vásquez, R. Á. (2015). *Sistemas de auto evaluación del desempeño*. Primavera: Universidad de Chile.

Werther. (2016). *La evaluación del Desempeño*. Octava Edición.



# ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Motivación	Es el eje de acción de un ser humano que lo impulsa a sostener una actitud con capacidad para generar mejorar en el comportamiento laboral de los colaboradores. (Rodríguez, 2010).	Se medirán las siguientes dimensiones: Recompensas económicas, tareas desafiantes, equidad, trabajo en equipo, aprobación social, para lo cual, se aplicará un cuestionario a los trabajadores de tiendas listo en la ciudad de Piura. Así mismo se aplicará una entrevista al administrador de la tienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Recompensas económicas.</li> <li>● Tareas desafiantes.</li> <li>● Equidad.</li> <li>● Trabajo en equipo.</li> <li>● Aprobación social.</li> </ul>	Ordinal
Desempeño	Es el esfuerzo desplegado por un colaborador a través de sus competencias, alcanzando rendimientos específicos. (Hellriegel, 2004)	Se medirán las siguientes dimensiones: Conocimientos especializados, habilidades interpersonales, comportamiento, gestión del desempeño, para lo cual se hará uso de un cuestionario el cual se aplicará a los trabajadores de tiendas Listo, en la ciudad de Piura. Así mismo se aplicará una entrevista al administrador de la tienda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimientos especializados.</li> <li>● Habilidades interpersonales.</li> <li>● Comportamiento.</li> <li>● Gestión del desempeño.</li> </ul>	Ordinal

### Anexo 2. Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Técnicas	Instrumentos

<p>Estrategias de motivación y su relación con el desempeño del personal en tiendas Listo de la ciudad de Piura – Año 2019</p>	<p>¿Cuál es la relación entre las estrategias de motivación y el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura Año 2019?</p>	<p>Las estrategias de motivación se encuentran directamente relacionadas con el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura Año 2019.</p>	<p>Identificar la relación entre las estrategias de motivación y el desempeño del personal en tiendas Listo en la ciudad de Piura</p>	<p>Encuesta Entrevista</p>	<p>Cuestionario Guía de entrevista</p>
--	--	---	---	--------------------------------	--

## Anexo 3. Cuestionario

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Estimado socio, su colaboración es esencial e insustituible, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario de carácter confidencial. Este cuestionario está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la "relación entre estrategias de motivación y su relación con el desempeño del personal en tiendas Listo de la ciudad de Piura Año 2019". Agradecemos su colaboración, lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta: La escala se presenta de la siguiente forma:  
5. Siempre, 4. Algunas veces, 3. Indiferente, 2. Casi nunca, 1. Nunca

1. ¿La empresa contempla además del salario, otros sistemas de incentivos no monetarios que motivan al personal del área?

5	4	3	2	1

2.- ¿Existe reconocimiento al equipo de trabajo por el logro de objetivos?

5	4	3	2	1

3.- ¿Reconocen de alguna manera la antigüedad laboral en su centro de trabajo?

5	4	3	2	1

4.- ¿Lo motiva el saber que debe lograr una determinada tarea en un número de horas promedio?

5	4	3	2	1

5.- ¿Los compañeros del área demuestran entusiasmo al realizar el trabajo?

5	4	3	2	1

6.- ¿La empresa realiza encuestas de opinión al personal para evaluar su nivel de satisfacción para mejorar su ambiente laboral?

5	4	3	2	1

7.- ¿Siente que el trato que recibe es equitativo para todos los empleados del área donde usted labora?

5	4	3	2	1

8.- ¿Siente que la cantidad de tareas que recibe es equitativa para todos los empleados del área donde usted labora?

5	4	3	2	1

9.- ¿Su jefe contribuye en el desarrollo profesional que tiene dentro de la empresa?

5	4	3	2	1

11.- ¿Su jefe lo involucra en la solución a los problemas del equipo de trabajo?

5	4	3	2	1

12.- ¿La empresa tiene políticas que fomentan el trabajo en equipo?

5	4	3	2	1

13.- ¿En la empresa se estimula al personal para que tome decisiones?

5	4	3	2	1

14.- ¿El ambiente laboral fomenta el trabajo en equipo?

5	4	3	2	1

15.- ¿La retroalimentación es clara por parte de su jefe acerca del logro de objetivos?

5	4	3	2	1

16.- ¿En el área se utilizan técnicas para hacer más eficiente el trabajo?

5	4	3	2	1

17.- ¿La cantidad de actividades son las adecuadas para realizarlas dentro de su horario de trabajo establecido?

5	4	3	2	1

18.- ¿Existen manuales de procedimientos donde se enlistan claramente las actividades a las que está obligado a desempeñar?

5	4	3	2	1

19.- ¿Se organizan reuniones periódicas con todo el personal del área para analizar la gestión realizada en el último periodo?

5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS.

10.- ¿Constantemente lo capacitan para lograr mejores resultados en el área que usted se desempeña?

5	4	3	2	1

## Anexo 4. Guía de Entrevista



---

### FORMATO DE ENTREVISTA PARA ADMINISTRADORES DE TIENDA.

---

- ¿Qué estrategias de motivación utiliza para obtener un mejor desempeño por parte del personal que dirige?
- ¿Cómo describiría usted el trabajo en equipo que viene realizando el personal que dirige?
- ¿Recopila usted opiniones del personal que dirige, para evaluar su nivel de satisfacción como factor motivador para el desempeño?
- ¿Qué puede comentar acerca del ambiente social como parte del clima organizacional entre los colaboradores de tiendas y jefe?
- ¿Cómo describiría el nivel de compromiso por parte de sus colaboradores?
- ¿Involucra al personal a cargo en la solución de problemas en su equipo de trabajo?
- ¿Se le hace conocer al equipo de trabajo que dirige la gestión realizada en el último periodo?
- ¿Se cumplen los objetivos planificados?

## Anexo 5. Validaciones

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor en Ciencias administrativas N° ANR: 202528, de profesión Licenciado desempeñándome actualmente como: Docente a tiempo completo en la U.C.V. Piura

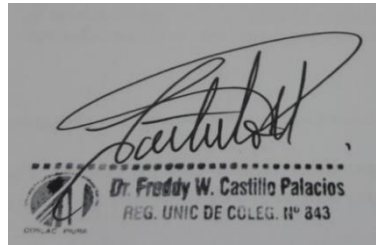
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



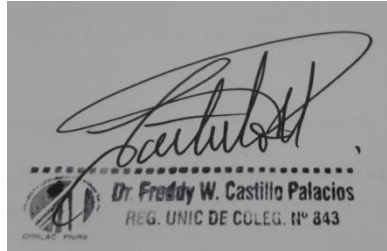
Dr. : Freddy William Castillo Palacios  
DNI : 02842237  
Especialidad : Administración  
E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe





INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 26 de setiembre del 2019.



Dr.: Freddy William Castillo Palacios  
DNI: 02842237  
Teléfono: 969584019  
E-mail: fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, REGINA JIMÉNEZ CHINGA con DNI N°02654918 Doctora en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. N° ANR: 11726 de profesión ADMINISTRADORA desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

### Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los \_23 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.



Dra.: Regina Jiménez Chinga  
DNI: 02654918  
Especialidad: Administración  
E-mail: rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe

**“Estrategias de motivación y su relación con el desempeño del personal en tiendas Listo de la ciudad de Piura – Año 2019”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80			
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>																	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																

9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	
----------------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Piura, 23 de setiembre del 2019.



Dra.: Regina Jiménez Chinga  
 DNI: 02654918  
 Teléfono: 9695717  
 E-mail: rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, José Martín Lazo Sánchez, con DNI N° 02778943, Licenciado en Ciencias Administrativas, Registro Único Colegiatura N° 23792, de profesión Administrador, desempeñándome actualmente como Docente de la Escuela de Administración UCV Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:



Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario a trabajadores	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 29 días del mes de setiembre del Dos mil Diecinueve.

Mgtr.  
DNI  
Especialidad  
E-mail


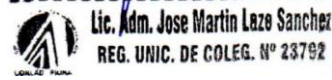
  
----- Z  
 Lic. Adm. José Martín Lazo Sánchez  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23792

: martinlazosanchez@gmail.com



INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 29 de setiembre del 2019.

Mgtr.: JOSE MARTIN LAZO SANCHEZ

DNI: 02778943

Teléfono: 969294427

E-mail: martinlazosanchez@gmail.com



## Anexo 7. Análisis de Confiabilidad

### I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE :	Anastacio Eche, José Ernesto
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Estrategias de motivación y su relación con el desempeño del personal en tiendas Listo de la ciudad de Piura – Año 2019
I.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	06-10-2019
I.7. MUESTRA APLICADA :	31

### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0.994</b>
------------------------------------	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

<p>Ítems evaluados: 19</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.994, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.</p>
--

-----  
Estudiante:  
DNI :



-----  
Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna  
Lic. ESTADÍSTICA  
COESPE 506