

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONOMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIO ADMINISTRACION



TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LA MOTIVACION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE VENTAS DEL GRUPO FALABELLA S.A.,
TRUJILLO.

AUTOR:

Br. Madrid Vizcarra Iván de Jesús

ASESOR:

Dr. Espinoza Polo Francisco Alejandro

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Desarrollo Empresarial

TRUJILLO – PERÚ

2020

AUTORIDADES

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD.

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos

Gerente de Administración y Finanzas

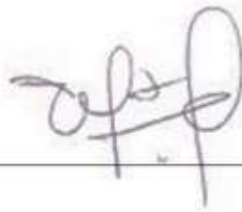
Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz, PhD
Presidente



Mg. Víctor Manuel Jiménez Ubillus
Secretario

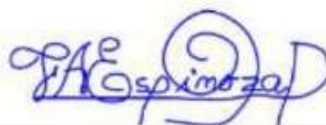


Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo
Vocal

APROBACION DEL ASESOR

Yo Dr. Espinoza Polo Francisco con DNI N° 17839286 como asesor del trabajo de investigación “La motivación laboral y la productividad en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019” desarrollado por el alumno Madrid Vizcarra Ivan de Jesús con DNI N° 76873430 respectivamente, egresado por el programa profesional de Administración considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Madrid Vizcarra Iván de Jesús con DNI 76873430 y egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI., doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de ciencias administrativas y económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “La motivación laboral y la productividad de los trabajadores del departamento de ventas del grupo Falabella s. a ”, el cual consta de un total de 52 páginas, en las que se incluye 15 tablas y 10 figuras, más un total de 9 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 19 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

EL AUTOR



Madrid Vizcarra Iván de Jesús

DNI: 76873430



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 30 días del mes de junio de 2020, siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: _____

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: MADRID VIZCARRA, IVÁN DE JESÚS

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

La motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del grupo Falabella S.A., Trujillo.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (**))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (**))

emitiéndose el calificativo final de

Diecisiete

17

(Letras)

(Números)

Siendo las 11:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Cerna Muñoz, Carlos Alfredo
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Secretario: Mg. Jiménez Ubillus Víctor Manuel
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Vocal: Dr. Espinoza Polo, Francisco Alejandro
(Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(**) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

LA MOTIVACION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE VENTAS DEL GRUPO FALABELLA S.A.

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

18%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

5%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

Trabajo del estudiante

1%

4

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%

6

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Seminario Evangelico de Lima

1%

FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Moche 12 de julio 2020

A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de ciencias administrativas y económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo Nosotros (as)

Madrid Vizcarra Iván de Jesús

Autor (es) de la investigación titulada:

LA MOTIVACION LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO FALABELLA S.A

Sustentada y aprobada el 30 de junio del 2020 para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

Licenciado en Administración

CEDO LOS DERECHOS a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Description del Acceso	Marcar con acceso	X
ABIERTO	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.		X
RESTRINGIDO	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.		

OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

CC-BY: Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. <u>Permite el uso comercial.</u>	
CC-BY-SA: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su <u>distribución es bajo el mismo tipo de licencia</u>	
CC-BY-ND: Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el <u>reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.</u>	
CC-BY-NC: Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede <u>generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso</u>	
CC-BY-NC-SA: Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación <u>debe ser bajo el mismo tipo de licencia</u>	X
CC-BY-NC-ND: Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No <u>permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.</u>	

Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: **Madrid Vizcarra Iván de Jesús**

DNI: **76873430**

Teléfono celular: **948768238**

Email: **ivanmadridvizcarra@hotmail.com**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Ivan Madrid Vizcarra', written in a cursive style.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme para poder llegar a este momento. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de compartir conocimiento y sabiduría, he logrado mis objetivos trazados como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.

En segundo lugar, le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de toda mi carrera universitaria, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por darme una vida llena de aprendizaje constante.

En tercer lugar, agradezco infinitamente al Grupo Falabella, por permitirme cumplir con el cumplimiento de mis objetivos al elaborar este trabajo de investigación. Brindándome la autorización para el recojo de información necesaria para la elaboración de mi tesis.

Finalmente agradezco a mis amigos y compañeros de clase por todos los momentos compartidos juntos y por la confianza depositada en mí.

DEDICATORIA

A DIOS.

Por permitirme llegar hasta este punto y haberme otorgado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A MIS PADRES.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A MIS FAMILIARES.

A mis hermanos y mis tíos de los cual aprendí la cualidad de la perseverancia y la paciencia que me sirvió en todo el proceso académico.

A MIS PROFESORES

Aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario, y que me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

INDICE GENERAL

CONTENIDO

Autoridades.....	II
Agradecimiento.....	X
Dedicatoria.....	XI

I. INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Descripción de la realidad problemática.....	2
1.1.2 Formulación del problema.....	2
1.1.2.1 Problema general.....	2
1.1.2.2 Problemas específico.....	2
1.2 Formulación de los Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general.....	2
1.2.2 Objetivo específico.....	2
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	2

II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1 Marco teórico	5
2.2 Antecedentes del estudio	8
2.3 Definición de conceptos.....	8
2.4 Formulación de Hipótesis.....	14
2.4.1 Hipótesis general.....	14
2.4.2 Hipótesis específicas.....	14
2.5 Variables.....	15
2.5.1 operacionalizacion de las variables.....	15

III. MATERIALES Y METODOS

3.1 Tipo de investigación.....	16
3.2 Población y muestra.....	16
3.2.1 Población.....	17
3.2.2 Muestra.....	17
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y fiabilidad.....	18
3.4 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19

IV.	RESULTADOS.....	20
V.	DISCUSION.....	36
VI.	CONCLUSIONES.....	38
VII.	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES.....	39
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	40
IX.	ANEXOS.....	43

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Motivación laboral de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	20
Tabla 2: Dimensiones de motivación laboral en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	21
Tabla 3: Productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	22
Tabla 4: Indicadores de productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	23
Tabla 5: Tabulación cruzada entre la motivación general y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	24
Tabla 6: Tabulación cruzada entre la motivación general y eficiencia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	25
Tabla 7: Tabulación cruzada entre la motivación general y eficacia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	26
Tabla 8: Tabulación cruzada entre la motivación de logro y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	27
Tabla 9: Tabulación cruzada entre la motivación de poder y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	28
Tabla 10: Tabulación cruzada entre la motivación de afiliación y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	29
Tabla 11: Confiabilidad del Cuestionario de Motivación Laboral - MLPA en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	30
Tabla 12: Confiabilidad de la medición de Productividad en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	31
Tabla 13: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de motivación laboral y sus dimensiones.....	32
Tabla 14: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de productividad laboral e indicadores.....	33
Tabla 15: Correlación entre la motivación laboral con la productividad y sus indicadores de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Motivación laboral de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	20
Figura 2: Dimensiones de motivación laboral en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	21
Figura 3: Productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	22
Figura 4: Indicadores de productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	23
Figura 5: Tabulación cruzada entre la motivación general y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	24
Figura 6: Tabulación cruzada entre la motivación general y eficiencia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	25
Figura 7: Tabulación cruzada entre la motivación general y eficacia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	26
Figura 8: Tabulación cruzada entre la motivación de logro y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	27
Figura 9: Tabulación cruzada entre la motivación de poder y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	28
Figura 10: Tabulación cruzada entre la motivación de afiliación y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.....	29

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. El diseño de investigación fue no experimental, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, pues se trató de verificar las relaciones existentes entre ambas variables. Para realizar el estudio se utilizó como muestra a la población total lo cual estuvo conformada por 63 trabajadores entre hombres y mujeres de los diferentes departamentos de ventas del Grupo Falabella S.A.; a quienes se les aplicó la Escala de Motivación MLPA. Los datos fueron recogidos en el mismo lugar donde laboran, siendo procesados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach; asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson. Los resultados permitieron determinar que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A ($r=.835$; $p=.00$), lo que significa que quedan aceptadas las hipótesis específicas.

Palabras clave: Motivación laboral, productividad, empresa y trabajadores.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between labor motivation and productivity in the workers of the sales department of Grupo Falabella SA, Trujillo-Peru, 2018. The research design was non-experimental, descriptive and correlational. of cross section, since it was tried to verify the existing relations between both variables. To carry out the study, the total population was used as a sample, which consisted of 63 workers between men and women from the different sales departments of Grupo Falabella SA; to whom the MLPA Motivation Scale was applied. The data was collected in the same place where they work, being processed through the statistical program SPSS, through them it was possible to measure the reliability level of the questions through the Cronbach's Alpha; Also, to measure the level of correlation of the variables, the Pearson correlation test was used. The results allowed to determine that there is a significant relationship between the labor motivation and the productivity of the workers of the sales department of Grupo Falabella S.A ($r = .835$; $p = .00$), which means that the specific hypotheses are accepted.

Keywords: Work motivation, productivity, company and workers.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En los últimos años el rubro retail ha sufrido una expansión acompañada de las aperturas de los distintos centros comerciales en las provincias a lo largo del Perú. (Contreras, 2018).

En los últimos años la forma en que las empresas ofertan sus productos ha cambiado. En el presente las ofertas están segmentadas y las tiendas cada vez están en un constante cambio especializándose cada día más, motivado por el aumento de la competencia.

Esto ha ocasionado que los comercios busquen nuevas formas de atrapar al consumidor actual, llegando al punto de formar un vínculo emocional con el shopper.

Apoyado a la vez por el creciente avance de la tecnología y las plataformas virtuales lo cual provocara experiencias de ventas diferentes a lo tradicional.

En este escenario, nuestra sociedad necesita de empresas dinámicas que logren adaptarse con rapidez a los cambios del entorno, así como desarrollar empleados cuyo comportamiento sea más flexible en respuesta a los cambios; de modo que sean capaces de satisfacer las exigencias del mercado laboral que está inmerso en un muy competitivo ambiente. Este desafío no solo es para las empresas, sino también para sus empleados, entendiendo que sistema laboral está constituido por la relación estrecha que mantiene la organización con su personal (Ramírez, Abreu y Badii, citados en Rodríguez, 2009) Para Barcia y Mendoza (2019), La motivación, en esencia cumple dos funciones principales activar y dirigir comportamientos específicos, en el primero hace referencia al componente que ocasiona un estímulo positivo en la persona y el segundo toma significancia cuando la persona tiene comportamiento adecuado y orientado al logro de resultados.

Por tanto, la motivación vendría a ser el resultado de aquella interacción entre el colaborador y la situación laboral que lo envuelva en ese determinado momento. Dicha motivación, dependerá de lo que el personal perciba en ese momento y como lo procese. (Chiavenato 2017).

En la realidad local la empresa Saga Falabella muestra varias situaciones problemáticas por ejemplo: al momento de revisar los indicadores de producción dichos ratios no son los esperados. Revisando más a fondo se observa la problemática que se explicara a continuación:

La desmotivación de los trabajadores de Saga Falabella refleja que existe un alto grado de conformismo y falta de compromiso debido a la desigualdad de sueldos que existe. Debido a que el que trabaja de una manera eficaz recibe menos sueldo del que trabaja de una

manera deficiente en la mayoría de casos por políticas de la empresa. También el tiempo que pasan dentro de la empresa se puede observar tiempos muertos por cansancio físico. Por otro lado la oficina de recursos humanos no muestra programas de motivación nuevos e innovadores sino repetitivos a través de los años. Todo esto ocasiona que la producción se vea afectada y no refleje el verdadero potencial que puede lograr.

Esta situación problemática determina la importancia de un estudio que involucre las variables motivación y productividad, así como sus elementos y dimensiones, de modo que tengamos en cuenta cuanto está involucrada la motivación en las decisiones que toman los empleados frente a la organización.

1.2 Formulación del problema.

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019?

1.3 Formulación de Objetivo

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

1.3.2. Objetivo específicos

- Determinar la relación entre la dimensión de logro de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo - Perú, 2019.
- Determinar la relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo - Perú, 2019
- Determinar la relación entre la dimensión de afiliación de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.
- Determinar la relación entre la motivación laboral y la eficiencia de la productividad de los trabajados de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.
- Determinar la relación entre la motivación laboral y la eficacia de la productividad de los trabajadores de ventas del grupo Falabella S.A., Trujillo – Perú, 2019.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

Esta investigación es justificable por los siguientes criterios:

Es relevante a nivel teórico, dado que aporta conocimiento teórico acerca de la relación entre la motivación laboral y la productividad, Además, la realidad local carece de estudios que correlacionen estas variables, por lo que la presente investigación cubrirá el vacío teórico que existe respecto a este contexto.

Por otro lado, la presente investigación es importante a nivel práctico ya que contribuirá de forma relevante a los profesionales de administración, y carreras afines brindándoles datos, veraces y confiables sobre la relación entre la motivación laboral y la productividad, que permitirá establecer estrategias de intervención a la problemática que surja de dichas variables.

Así mismo, es relevante a nivel social, dado que, en base a los resultados que se obtendrán, se ejecutará planes de acción, que permitirán la mejora de los trabajadores del Grupo Falabella S.A.

Finalmente, esta investigación, servirá como antecedente para estudios próximos que tenga como objetivo adentrar en el estudio de la relación de las variables abordadas, en diversos contextos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

Ochoa (2014), realizó una investigación con respecto a la motivación y la productividad laboral. Esta investigación fue realizada con una población de 50 empleados del área administrativa y de campo de la municipalidad Aguas de Xelaju en Quetzaltenango, Uruguay. Dado que la organización tenía como objetivo mejorar la productividad laboral de sus empleados, se llevó a cabo una entrevista personal a cada uno de ellos para darles la oportunidad a todos lo que en la empresa laboran de expresar sus necesidad o inquietudes por lo que en base a eso se llegó a la conclusión de que era falta de motivación por la cual sus empleados no cumplían con los estándares de la empresa. Esto los llevo a iniciar una investigación de como la motivación podría influir en la eficacia y eficiencia laboral de un colaborador. El principal objetivo de la investigación era determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral lo cual se cumplió, esperando que este estudio pueda ser de utilidad a la empresa para apoyar al colaborador en esta área de su vida laboral. Como conclusión se obtuvo que es imprescindible que las organizaciones motiven a su personal mediante incentivos para lograr aumentar su eficacia y eficiencia en sus labores. Además, se propuso una seria de ejercicios prácticos que promueven la motivación en todos los colaboradores como las dinámicas de trabajo en equipo, trabajo bajo presión y con medición de tiempo con el uso de incentivos.

Enríquez (2014), realizó una investigación titulada “La motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México”. Esta investigación tuvo como resultado que los grados de motivación predicen el nivel de desempeño de un colaborador. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de R^2 corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual .00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. Es decir, que mientras mejor motivación mantenga los empleados, mayor será el nivel de productividad que presenten. Así, dentro sus resultados se concluyeron que el tener a mayor nivel de motivación de los empleados, mayor es el nivel de desempeño laboral.

Vásquez (2018), realizó una investigación titulada “Motivación intrínseca y productividad laboral de la Policía Municipal de Tránsito de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos”. Para la realización de la misma se aplicó una escala Likert para ambas variables, en la cual se utilizó el diseño de investigación de tipo descriptivo. Como resultado

se obtuvo que los agentes de la PMT se encuentran motivados de forma intrínseca debido a que la finalidad de su labor les es significativa para seguir laborando. Concluyendo así, que una motivación a nivel intrínseco intensificaría la productividad laboral de los agentes de la PMT dado que sus funciones, dado de que se trata de la seguridad de la población, requieren de un compromiso de trabajo especial lo que los conlleva a concentrar sus esfuerzos en sus labores lo que potencia su productividad laboral. Finalmente, se recomienda concentrar el esfuerzo de los agentes de la PMT a través de actividades que fortalezcan su motivación intrínseca y de esta forma potenciar su productividad laboral.

Nacionales

Becerra (2017), realizó una investigación titulada “La motivación y su influencia en la productividad de la subgerencia de fiscalización administrativa en la Municipalidad de Carabayllo-2017”. Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Carabayllo-2017. La muestra del estudio estuvo conformada por 15 colaboradores. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto por 30 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados mediante el programa de estadístico SPSS, a través de ellos se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cron Bach; asimismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Pearson y por último se analizaron e interpretaron los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo que la productividad se ve influenciada de forma directa por la motivación de sus trabajadores.

Quispe (2017), realizó una investigación que tuvo como fin determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa Sekur Perú S.A., San Isidro, 2017. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó una encuesta de tipo Likert. Los datos fueron recogidos en el mismo lugar donde laboran, siendo procesados a través de software SPSS 22. Los resultados obtenidos señalaron que existe relación directa entre la motivación y la productividad laboral, se confirma la hipótesis por la prueba estadística ($Rho = 0.801$) con un nivel de sig. (Bilateral) = 0.000; ($p > 0.05$). Este mismo resultado se evidenció con las dimensiones de la motivación, como el caso de factores intrínsecos ($Rho = 0,778$), Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p < 0.05$), y factores extrínsecos ($Rho = 0,633$), Sig. (Bilateral) = 0,000; ($p < 0.05$). Se verificó la relación existente entre estas variables a través de una investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal aplicado a 90 empleados. Finalmente

se concluyó que, la motivación contribuye de forma directa al aumento de los niveles de productividad de los empleados de una organización.

Manrique (2015) ejecuto una investigación llamada la motivación y su influencia en la productividad de los trabajadores de una institución financiera del norte del Perú. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario estructurado como instrumento para medir las variables. La muestra estuvo integrada por 50 colaboradores. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional. Los datos adquiridos se desarrollaron a través de la estadística descriptiva haciendo uso del programa SPSS versión 22.0. El estudio concluyo que cuando las empresas desarrollan condiciones apropiadas que incentivan la motivación de sus trabajadores, logran por correlación incrementar la productividad de los mismos, lo cual conlleva un aumento de bienes económicos de la organización. Además, el grado de desmotivación de los trabajadores afecta gravemente la productividad de los mismos, ocasionando pérdidas para la organización.

Locales

Pizarro (2017), realizo una investigación que tuvo como finalidad explicar la relación entre motivación y productividad laboral en 50 colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, a los cuales se les aplicó una encuesta con escala tipo Likert. El resultado es una correlación significativa ($p= 0.000$ indica que es menor a $\alpha=0.05$) de la variable motivación con la variable productividad laboral. De acuerdo a la tabla de contrastación hay una relación positiva entre la variable motivación y la variable productividad de los colaboradores de la oficina de admisión de una Institución privada (relación rho de Spearman= 0.618). Teniendo como resultado que existe una relación positiva entre la motivación y la productividad de los colaboradores lo que favorece a que institución logre sus objetivos y muestre altos índices de productividad.

Quispe (2013) elaboró la investigación titulada “La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac”. Se obtuvo una muestra de 119 colaboradores, con un diseño de investigación descriptivo correlacional. La investigación indica que conocer si la motivación tiene influencia sobre la productividad de la organización primero debemos evaluar al personal. Por tanto, recomienda capacitaciones y dinámicas de trabajo en equipo que permitan influenciar las relaciones interpersonales. Además, se afirma en la investigación que una empresa con un buen ambiente para trabajar, en donde se encuentre compañerismo, trabajo en equipo, jefes que se preocupan no solo por alcanzar las metas de venta sino también por el crecimiento y desarrollo de cada uno de sus asociados innovando en capacitaciones, obtendrá mejores resultados de productividad, cada

uno de los trabajadores será no solo eficaz si no también eficiente al momento de desempeñar sus funciones, se comprometerá con la empresa ya que sentirá que los aportes e ideas que ofrece son importantes para la misma, esto los motivara y se esmerara cada vez más con la finalidad de hacer línea de carrera en la empresa. Finalmente, se concluye que, a falta de compañerismos entre los trabajadores provoca que la empresa se vea afectada en sus niveles de productividad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Motivación laboral

La motivación laboral es aquella fuerza que da energía al comportamiento del ser humano, con el fin de dirigirlo a un fin que logre la satisfacción de sus necesidades de logro, poder y afiliación (Steers y Porter, 2003).

Para Chiavenato (2007), menciona que la motivación hace referencia a fuerzas que activan y/o impulsan hacia una conducta. Otra definición es que la Motivación es aquella conducta dirigida hacia un objetivo específico, debido a que en toda conducta existe como facto precedente el impulso, deseo o necesidad.

Para Robbins (2013), la motivación se definida como aquel proceso que se caracteriza por la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que es necesario para lograr un fin.

Lagos (2014), menciona que la motivación significa movimiento, por tanto, se interpreta como aquel énfasis que tiene una persona hacia un determinado fin que le permita satisfacer sus necesidades, creando con ello, el impulso necesario para dirigirse hacia tal objetivo.

Teorías de la Motivación

Teoría Clásica

Según Chiavenato (2009), la teoría clásica hace referencia al proceso de motivación como un compuesto de tres elementos que se relacionan entre sí:

- Necesidades, surgen del interior de cada individuo cuando este sufre de un desequilibrio fisiológico o psicológico. Una necesidad es una carencia interna, como hambre, inseguridad, soledad, etc. La cual provoca que el organismo busque reestablecer un estado de equilibrio, que, si no es satisfecho, generara tensión en el individuo (Chiavenato, 2009).
- Impulsos, también llamado motivos, son aquellos que tiene con objetivo dar alivio a una necesidad. El impulso incentivara en el ser humano la búsqueda de aquella acción necesaria para satisfacer la necesidad y por tanto reducir la tensión (Chiavenato, 2009).
- Incentivos, como parte final del proceso de motivación tenemos el incentivo, definido como aquel que permite la satisfacción de una necesidad, permitiendo la restauración del equilibrio fisiológico o psicológico del organismo, por tanto, a reducir la tensión del mismo.

Teoría de las jerarquías de las necesidades de Maslow

Abraham Maslow (citado en Chiavenato, 2009, p.239) hace alusión que todos los seres humanos tienen una jerarquía de cinco necesidades situadas según su grado de importancia y que pueden ser clasificadas en necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y autorrealización.

La primera necesidad hace referencia a las necesidades primarias que tiene una persona para su subsistencia, denominado conocido como necesidades fisiológicas. En el campo laboral, esta necesidad está relacionada con el salario y condiciones laborales.

El segundo nivel corresponde a la necesidad de protección y seguridad; que vendrían a hacer las condiciones de seguridad, sueldo superior al mínimo, estabilidad laboral, y seguridad social

El tercer nivel es referido a la necesidad social el cual está relacionado con el cariño, amistad y al apego del ser humano con sus pares.

El cuarto nivel hace referencia a las necesidades de consideración y mantenimiento de un estatus en una sociedad.

El quinto nivel es la autorrealización el cual se refleja en el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida.

Esta teoría hace mención que las necesidades deben ser satisfechas de uno en uno, por tanto, para que un ente llegue al final de la pirámide primero tiene que satisfacer los niveles anteriores.

Teoría ERC

Adelfer (citado en Chiavenato, 2009, p.243) se inspiró en las jerarquías de las necesidades de Maslow, pero su investigación tuvo una forma más empírica, teniendo la siguiente clasificación.

- Las necesidades de bienestar físico o fisiológico en la pirámide de Maslow: la existencia, la preservación y la supervivencia.
- Las necesidades de relaciones o necesidad de estima según Maslow: que hacen referencia a la interacción social entre las personas.
- Las necesidades de crecimiento, o de autorrealización según Maslow: hacen referencia al desarrollo máximo del potencial de un ser humano y su crecimiento personal

Teoría de X – Y de McGregor

La teoría de McGregor (citado por Stephen, 1996, p.532), se basa en los lados X y Y de la motivación, como polos opuestos.

El lado negativo, o también denominado la teoría X, caracteriza al colaborador como aquel que no siente agrado por el trabajo que realiza por lo que necesita ser supervisado y apoyado en sus labores. Este tipo de colaborador tiende a ser muy poco productivo (Stephen, 1996).

El lado positivo es la llamada teoría Y, la cual explica que un colaborador tiende a desempeñar sus funciones laborales con agrado, generando vínculo con la organización, (Stephen, 1996). Este tipo de colaborador están sincronizados con las metas y objetivos de la organización; tienden a ser más productivos y proactivos con sus labores demostrando su responsabilidad para asumir nuevos retos (Stephen, 1996).

Teoría de las tres necesidades

Propuesta por McClellan, quien planteó tres necesidades principales: logro, afiliación y poder, (Stephen, 1996).

La primera necesidad es denominada motivación de logro dado que está orientada hacia la búsqueda de realización personal, alcanzar triunfos, y el conseguir objetivos, (McClellan, citado en Stephen, 1996). En el ámbito laboral, este tipo de colaboradores buscan hacer lo mejor para el bien de su organización, tratando de ser lo mas productivos posibles en sus funciones.

La segunda es la motivación de poder, que tiene como concepto utilizar a otras personas para conseguir reconocimiento y ser líderes en la organización que representan. (McClelland, citado en Stephen, 1996).

La última es la motivación de afiliación que expresa hace referencia al deseo de un individuo para relacionarse con otras personas, con el fin de sentirse parte del equipo (McClelland, citado en Stephen, 1996).

Teoría de las expectativas

Esta teoría establece que la conducta de una persona está sujeta a su predisposición para alcanzar una meta.

Según Vroom (citado en Castillo, 1989, p.116) la teoría de las expectativas se basa en tres aspectos. La primera es la expectativa o el esfuerzo que realiza un ente para obtener determinada tarea. Luego, tenemos la relación desempeño – recompensa la cual se manifiesta cuando un individuo cree que al tener buen desempeño conlleva a obtener la

recompensa deseada. Por último, tenemos la relación de recompensa-metas personales la cual explica que el individuo al dar su máximo potencia logra alcanzar su meta personal.

2.2.2. Productividad laboral

La Real Academia Española, se refiere al rendimiento laboral o la productividad y lo define como aquella relación existente entre lo producido y los medios empleados.

Según Taylor (citado en Gil, 2013, p.565) plantea lo siguiente: En el Modelo básico mecanicista se refiere al hombre como un apoyo para la utilización de las máquinas, en donde el rendimiento, rapidez y constancia son factores valorados prioritariamente. Las variables determinantes para el rendimiento laboral que plantea Taylor están caracterizadas por fisiológicas, medios de trabajo adecuado, métodos apropiados y sistema retributivo.

Además, Gil (2013) plantea en su investigación que la teoría de las relaciones humanas los hombres no se comportan en el proceso laboral como individuos aislados sino son influenciados por las relaciones sociales dentro y fuera de la organización y de sus necesidades subjetivas y valores.

Según Bazinet (1984), el desempeño laboral explica que todos los empleados que forman parte de una organización trabajen mejor favoreciendo al éxito de la misma, ayudando a que alcance sus objetivos como empresa.

Asimismo, Chiavenato (2007) menciona a la productividad como una relación entre el resultado y los recursos utilizados para su obtención. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. Así, la productividad humana dependería del esfuerzo realizado y, aun más, de la motivación e interés de los empleados por las funciones que realizan.

Además, Gamba (2015) plantea que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como organizaciones satisfacen los criterios de objetivo que es la medida en que se alcanzan, eficiencia que es el grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil y eficacia que es el resultado logrado en comparación con el resultado posible.

Por otro lado, Lagos (2015) conceptúa a la productividad como la relación entre los resultados obtenidos y el tiempo utilizado para obtenerlos: entonces mientras menor sea el tiempo que conlleve al individuo a obtener el resultado deseado, más productivo resulta el individuo.

Al respecto, Robbins y Judge (2013), consideran que una empresa solamente es productiva siempre y cuando logre alcanzar sus metas. Por lo tanto, la eficacia y la eficiencia son factores necesarios de la productividad.

Según Jone (2010), la productividad laborar es el resultado de la eficiencia y eficacia con que los colaboradores utilizan los recursos de sus empleados para alcanzar las metas propuestas por la organización.

Finalmente, Gamba (2015), plantea que la productividad se puede considerar como una medida universal en como las organizaciones satisfacen los objetivos que deben ser alcanzados. Así también, define eficiencia como el grado de eficacia con que son utilizados los recursos para generar un producto. Finalmente, define eficacia como el resultado logrado comparándolo con el resultado esperado.

Eficiencia

Según la Real Academia Española (2018) eficiencia es: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado; y la eficacia es: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. En términos generales, la palabra eficiencia se refiere a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por las organizaciones debido a que en la práctica todo lo que estas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos limitados y en situaciones complejas en muchos casos.

Samuelson y Nordhaus, (2002, p. 4) quienes señalan que: “La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos”.

Así también es criterio de Cegarra (2015, p. 243) que “la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo.

Andrade (2005, p. 253) define la eficiencia como la "expresión que se emplea para Medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

Mankiw (2004, p. 4) señala que la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos".

En opinión de Estrada y Arias (2007) la eficiencia es un término que expresa la relación obtenida como resultado efectivo entre una cierta aplicación de medios, medida como gastos y un determinado efecto medido como resultado para las organizaciones.

Kotler (1993, p. 312) señala: “que la eficiencia consiste en producir la respuesta deseada al menor coste.

Así, Sander (2002, p. 151) plantea que: “La eficiencia es el criterio económico que revela la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

Para Koontz y Weihrich (2004, p.14) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos"

Gamba (2015), define eficiencia como el grado de eficacia con que son utilizados los recursos para generar un producto. Así, la eficiencia es una unidad de medida que busca la cual comprende que tan productivo debe ser un recurso para alcanzar el objetivo común. Por ende, las organizaciones cuando reducen los insumos a utilizar y el tiempo para alcanzar el fin, resultan ser más eficientes.

Chiavenato (2004, p.132) nos refiere que la eficiencia es una medida del logro de resultados, es decir, la capacidad que tiene una organización para satisfacer una necesidad de la misma.

Según Fernández-Rios y Sánchez (1997), la eficiencia es la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.

Eficacia

Freeman (1982, p.12), expresa que “la eficacia es el grado de congruencia entre Objetivos organizacionales y resultados observables. La eficacia está bien definida, solo si tanto los objetivos como los resultados, están bien definidos y la comparación entre los dos, es significativa”.

Gamba (2015), define eficacia como el resultado logrado comparándolo con el resultado esperado. Así, las organizaciones son más eficaces cuando plantean metas apropiadas y las alcanzan.

Para (Gil, 2011) la eficacia: se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización y al respecto agrega, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento y así poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios”

De igual manera, un grupo de autores abordan los conceptos sobre eficacia; al respecto (Bouza, 2000, p. 52) señala que “la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales”.

Por otro lado, Drucker (1978, p.33) menciona que la eficacia es la base del éxito: la

Eficiencia es una condición mínima para sobrevivir después de que se ha logrado el éxito. La eficiencia se preocupa de hacer bien las cosas. La eficacia de hacer las cosas que corresponden.

Chiavenato (2004, p.132), refiere que la eficacia como el resultado de la utilización entre insumos y productos para lograr un fin.

Según Fernández-Rios y Sánchez (1997), la productividad es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H_g: Existe relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

2.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe la relación entre la dimensión de logro de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo - Perú, 2019

H₂: Existe la relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo - Perú, 2019.

H₃: Existe la relación entre la dimensión de la afiliación de la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

H₄: Existe la relación entre la motivación laboral y la eficacia de la productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

H₅: Existe la relación entre la motivación laboral y la eficiencia de la productividad de los trabajadores de ventas del grupo Falabella S.A., Trujillo – Perú, 2019

2.3 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación laboral es aquella fuerza que da energía al comportamiento del ser humano, con el fin de dirigirlo a un fin que logre la satisfacción de sus necesidades de logro, poder y afiliación (Steers y Porter, 2003).	La variable será medida mediante la Escala de Motivación – MLPA, que cuenta con 15 ítems, con una escala de tipo Likert, divididos en tres dimensiones: motivación de logro, motivación de poder y motivación de afiliación. (Steers y Porter, 2003).	Logro reflejado en los ítems 1, 4, 7, 10 y 13	Alcanza metas realistas Planifica por anticipado Ejecuta tareas difíciles	Ordinal
			Poder reflejado en los ítems 2, 5, 8, 11 y 14	Adquiere poder y autoridad Existencia de dominio-sumisión Sentimientos de poder hacia sus subordinados	
			Afiliación reflejada en los ítems 3, 6, 9, 12 y 15	Entabla relaciones amicales Tiende a pensar acerca de la calidad de sus relaciones amicales Da mayor prioridad a las relaciones amicales	
PRODUCTIVIDAD	Capacidad de producción promedio de cada colaborador en un periodo determinado (Raffino, 2018).	La variable será medida a partir del cálculo de los indicadores de eficiencia y eficacia. (Raffino, 2018).	Eficiencia	Pago por hora (PH) Cantidad de trabajadores (CT) Horas trabajadas (HT) Tiempo (T)	Eficiencia $\frac{[(RA/(PH*CT*HT))*T]}{[RE/(PH*CT*HT)]*T}$
			Eficacia	Resultado esperado (RE) Resultado alcanzado (RA)	Eficacia RA/RE Productividad $\{[(Eficiencia + Eficacia)/2]/5\}*100$

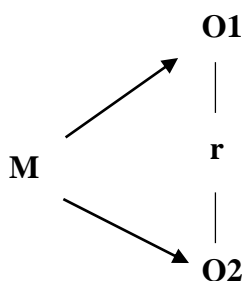
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

- a. **De acuerdo al fin que se persigue:** Básica, debido a que este estudio busca contribuir al ámbito teórico relacionándose con la adquisición de nuevos conocimientos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- b. **De acuerdo al tipo de problema:** Correlacional, debido a que este estudio persigue medir el grado de relación existente entre dos variables. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- c. **De acuerdo a la recolección de datos:** De fuente primaria, debido a que la información recolectada se obtendrá de un contexto real, sin intervención previa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).
- d. **De acuerdo al método:** Cuantitativa, ya que este estudio tiene como objetivo la recolección de datos cuantitativos a través del análisis estadístico (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal, dado que se tiene como objetivo analizar la relación entre dos o más variables. Así mismo, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional, el cual tiene como finalidad describir dicha relación, en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Siendo su diagrama, el siguiente:



Donde:

- M = Muestra del personal del Grupo Falabella S.A.
- O1 = Es la variable de motivación laboral.
- O2 = Es la variable de productividad
- r = Relación existente entre el motivación laboral y estrés.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es un conjunto de elementos perteneciente al contexto donde se realizará el proyecto de investigación (Carrasco, 2005). En la presente investigación La población está constituida por 63 trabajadores, entre hombres y mujeres, con edades que fluctúan entre 18 y 50 años, contratados bajo la modalidad de planilla y pertenecientes al rubro de ventas del Grupo Falabella S.A. divididos por departamento.

Departamento	Cantidad	Porcentaje
Electro	9	14
Deporte	10	16
Calzado	6	10
Decohogar	10	16
Niños	8	13
Caballeros	5	8
Jovencitos	5	8
Damas	5	8
Jovencitas	5	8
TOTAL	63	100

Fuente: Data de personal de Grupo Falabella S.A.

Muestra

Según Carrasco (2005), una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Teniendo en cuenta que el tamaño de la población es menor al promedio utilizado en investigaciones regulares se utilizara toda la población como muestra, es decir, los 63 colaboradores, para conseguir máxima confiabilidad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La técnica utilizada para esta investigación para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica consta de un conjunto de preguntas que se encuentran normalizadas y que están dirigidas a una muestra representativa de una población, con el fin de conocer un hecho específico.

Instrumento 01: Escala de Motivación – MLPA

La Escala de Motivación MLPA fue creada por de Steers y Braunstein en el año de 1976. Esta escala está basada en la teoría de David McClellan. Así está compuesta por 15 ítems, que están calificadas según la técnica de Likert en una escala cualitativa de 1 a 5, siendo 5 igual a Totalmente de acuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo. Los puntajes obtenidos, según las normas establecidas, permiten determinar el grado de motivación de un individuo según el puntaje como Alto (de 50 a 75), Medio (de 49 a 25) y Bajo (menor de 25). Los ítems con la puntuación más alta definen el tipo de motivación predominante, ya sea, motivación de logro (ítems 1, 4, 7, 10 y 13), motivación de poder (ítems 2, 5, 8, 11 y 14) o motivación de afiliación (ítems 3, 6, 9, 12 y 15).

Instrumento 02: Análisis de indicadores de eficiencia y eficacia

Formulas tomadas de Raffino (2018), quien detalla las diferencias entre los conceptos de eficiencia y eficacia y lo fundamental que son para medir la productividad de un trabajador. Así, la variable Productividad fue hallada mediante las fórmulas de eficiencia y eficacia, donde:

El indicador de eficiencia responde a factores como: pago por hora (PH), cantidad de trabajadores (CT), horas trabajadas (HT) y tiempo (T). Siendo su fórmula, la siguiente:

$$\frac{[(RA/(PH*CT*HT))*T]}{[RE/(PH*CT*HT))*T}$$

En cuanto a eficacia, responde a factores como: resultado esperado (RE) y resultado alcanzado (RA), siendo su fórmula:

$$(RA/RE)*100$$

Ambos resultados serán utilizados para hallar el valor de la productividad.

Entonces, productividad vendría a ser el promedio de los resultados hallados en eficiencia y eficacia, siendo esta la fórmula:

$$\{[(Eficiencia + Eficacia)/2]/5\}*100$$

Finalmente, si el resultado obtenido es menor a 1, será igual a “Improductivo”; si es igual a 1, “Productivo”; y si supera la unidad, es “Muy productivo”.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para esta investigación, se hizo el procesamiento de datos a través del programa SPSS, de ambas variables en estudio. Los resultados obtenidos se detallan en cuadro de frecuencias absolutas, simples y porcentuales. Por otro lado, se utilizó la prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov lo que nos dio como resultado una distribución asimétrica para ambas variables. Además, se aplicó el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman para realizar el contraste de las hipótesis. Por último, los resultados hallados, fueron comparados con trabajos precedentes de contextos similares realizados para verificar si las relaciones halladas entre las variables de estudio tienen sustento científico y coherencia con la realidad.

IV. RESULTADOS

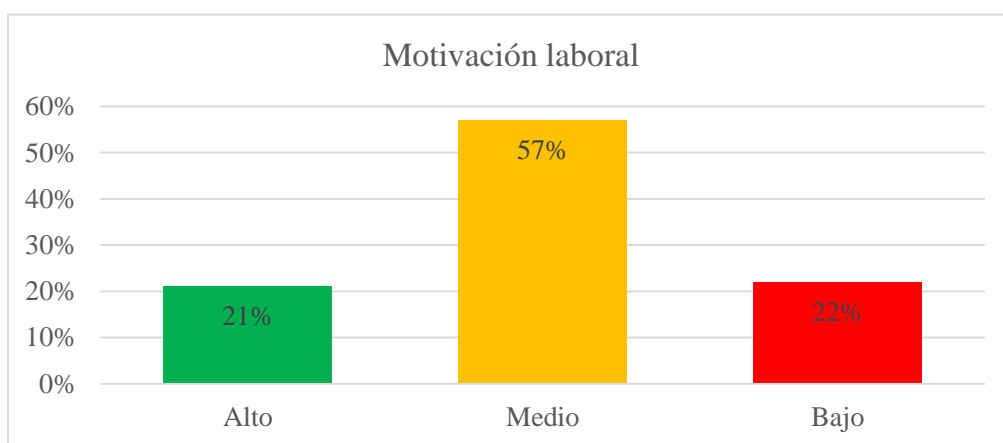
4.1 Presentación de resultados

Tabla 1

Motivación laboral de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Motivación Laboral	Cantidad	Porcentaje
Alto	13	21
Medio	36	57
Bajo	14	22
Total	63	100

Fuente: Data de motivación laboral



En la figura 1, se aprecia un nivel medio de motivación laboral en un 57% en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

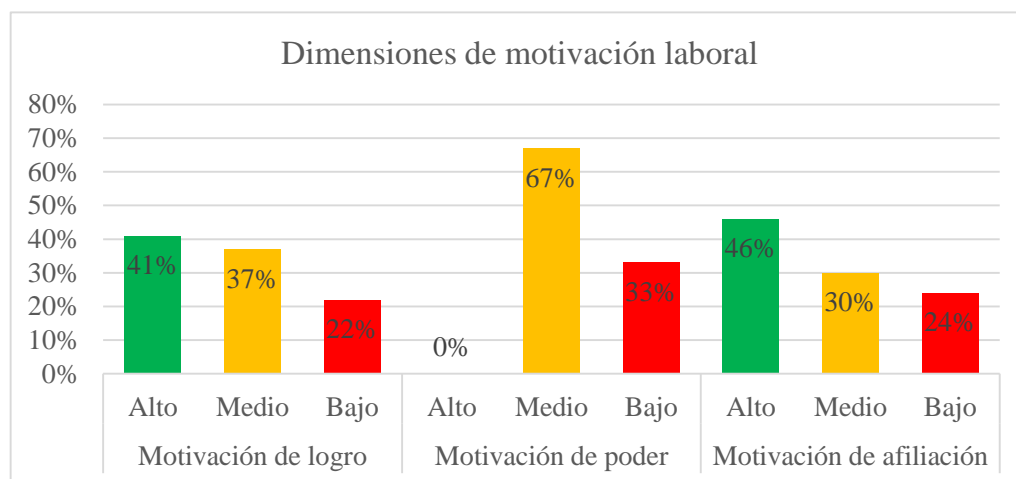
Fuente: Data de motivación laboral

Tabla 2

Dimensiones de motivación laboral de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Dimensiones	Cantidad	Porcentaje
Motivación de logro		
Alto	26	41
Medio	23	37
Bajo	14	22
Motivación de poder		
Alto	0	0
Medio	42	67
Bajo	21	33
Motivación de afiliación		
Alto	29	46
Medio	19	30
Bajo	15	24
Total	63	100

Fuente: Data de motivación laboral



En la figura 2, se aprecia un nivel alto en la motivación de logro en un 41%; un nivel medio en la motivación de poder en un 67%; y un nivel alto en la motivación de afiliación en un 46% en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

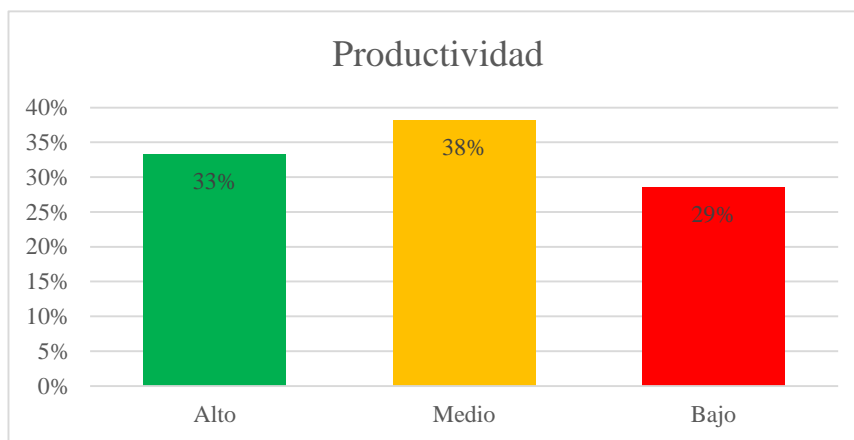
Fuente: Data de motivación laboral

Tabla 3

Productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Productividad	Cantidad	Porcentaje
Alto	21	33
Medio	24	38
Bajo	18	29
Total	63	100

Fuente: Data de productividad laboral



En la figura 3, se aprecia un nivel medio de productividad en un 38% en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

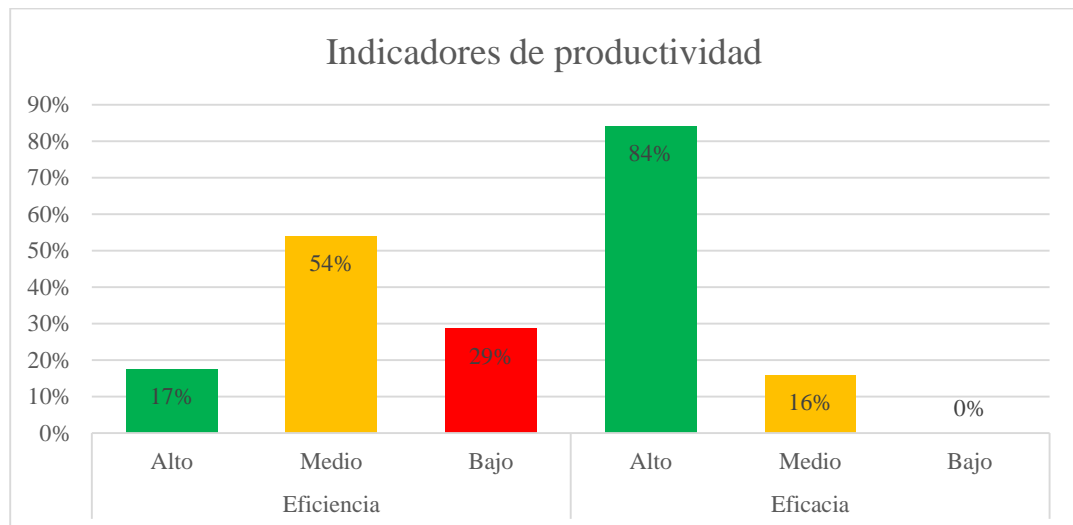
Fuente: Data de productividad laboral

Tabla 4

Indicadores de productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Eficiencia		
Alto	11	17
Medio	34	54
Bajo	18	29
Eficacia		
Alto	53	84
Medio	10	16
Bajo	0	0
Total	63	100

Fuente: Data de productividad laboral



En la figura 4, se aprecia un nivel medio en eficiencia en un 54%; y un nivel alto en eficacia en un 84% en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

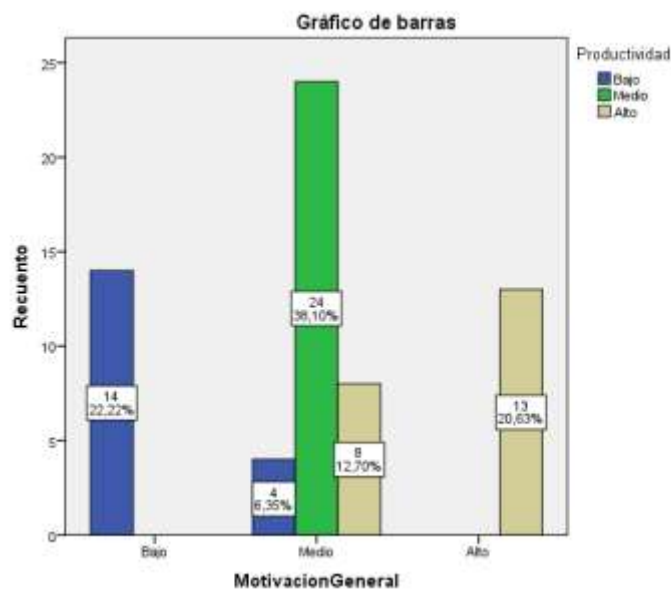
Fuente: Data de productividad laboral

Tabulación cruzada

Tabla 5

Tabulación cruzada entre la motivación general y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

		Productividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación general	Bajo	14	0	0	14
	Medio	4	24	8	36
	Alto	0	0	13	13
Total		18	24	21	63



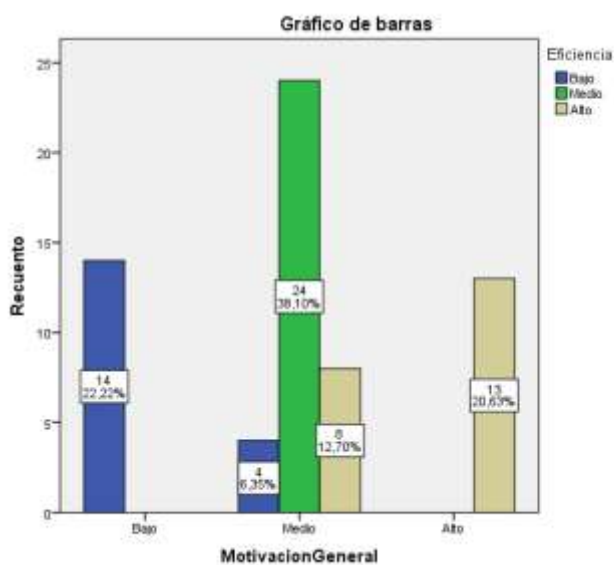
En la figura 5, se observa el cruce de la variable motivación con la variable productividad, donde se aprecia un cruce en el nivel medio con 38.10%, el nivel bajo con 22.22%, y finalmente el nivel alto con 20.63%.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 6

Tabulación cruzada entre la motivación general y eficiencia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

		Eficiencia			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Motivación general	Bajo	14	0	0	14
	Medio	4	24	8	36
	Alto	0	0	13	13
Total		18	24	21	63



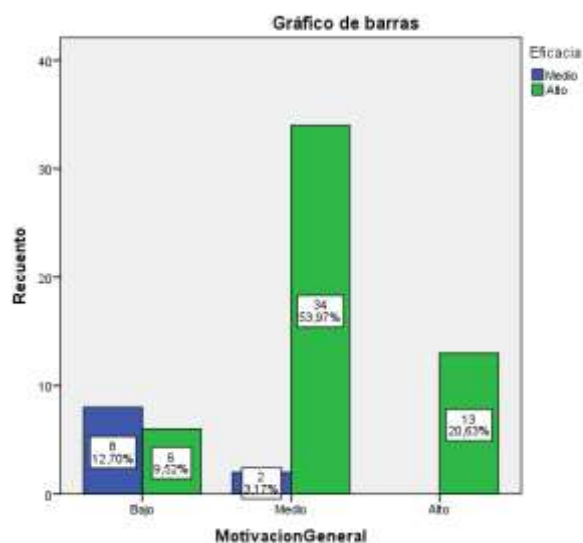
En la figura 6, se observa el cruce de la variable motivación con el indicador de eficiencia, donde se aprecia un cruce en el nivel medio con 38.10%, el nivel bajo con 22.22%, y finalmente el nivel alto con 20.63%.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 7

Tabulación cruzada entre la motivación general y eficacia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

MOTIVACIÓN GENERAL*EFICACIA – TABULACIÓN CRUZADA				
		Eficacia		
		Medio	Alto	Total
Motivación general	Bajo	8	6	14
	Medio	2	34	36
	Alto	0	13	13
Total		10	53	63



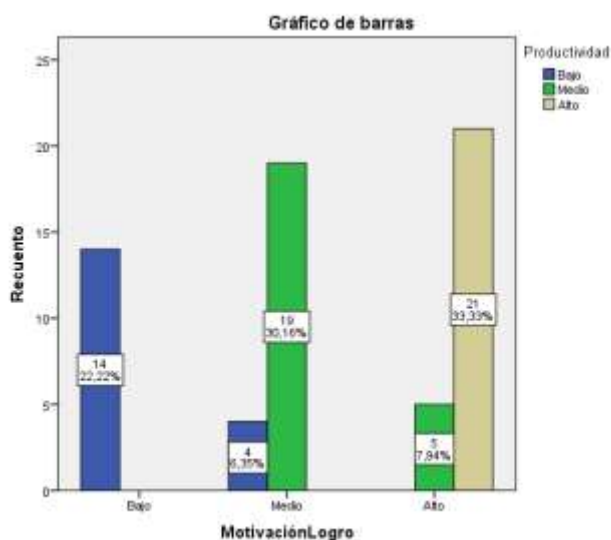
En la figura 7, se observa el cruce de la variable motivación con el indicador de eficacia, donde se aprecia un cruce en el nivel alto con 20.63% y el nivel medio con 3.17%.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 8

Tabulación cruzada entre la motivación de logro y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

		Productividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación de logro	Bajo	14	0	0	14
	Medio	4	19	0	23
	Alto	0	5	21	26
Total		18	24	21	63



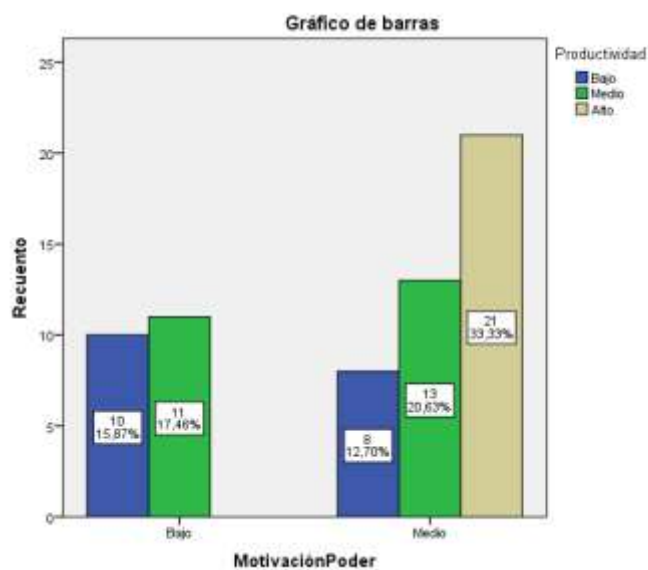
En la figura 8, se observa el cruce de la dimensión de motivación de logro con la variable productividad, donde se aprecia un cruce en el nivel alto con 33.33%, el nivel medio con 30.16%, y finalmente el nivel bajo con 22.22%.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 9

Tabulación cruzada entre la motivación de poder y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

		Productividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación de poder	Bajo	10	11	0	21
	Medio	8	13	21	42
Total		18	24	21	63



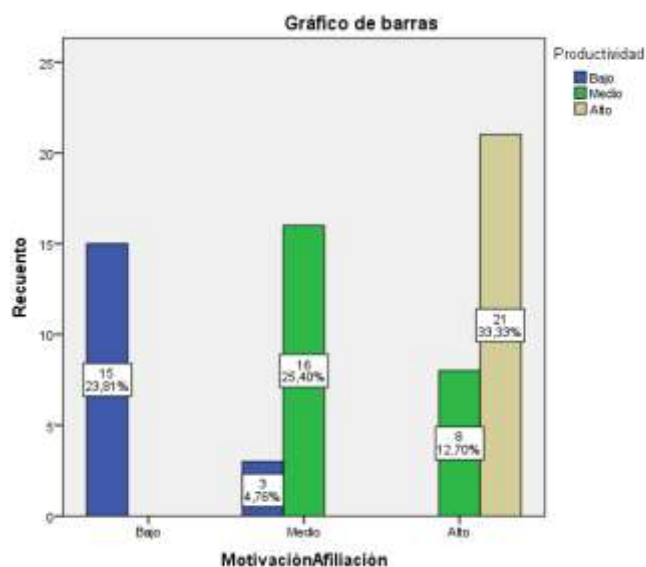
En la figura 9, se observa el cruce de la dimensión de motivación de poder con la variable productividad, donde se aprecia un cruce en el nivel medio con 20.63%, y el nivel bajo con 15.87%.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 10

Tabulación cruzada entre la motivación de afiliación y productividad de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

		Productividad			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Motivación de afiliación	Bajo	15	0	0	15
	Medio	3	16	0	19
	Alto	0	8	21	29
Total		18	24	21	63



En la grafico 10, se observa el cruce de la dimensión de motivación de afiliación con la variable productividad, donde se aprecia un cruce en el nivel alto con 33.33%, el nivel medio con 25.40%, y finalmente el nivel bajo con 23.81%.

Confiabilidad

Tabla 11

Confiabilidad del Cuestionario de Motivación Laboral - MLPA en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Sub-escala	Coefficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach	N° de ítems
Motivación de logro	.906	5
Motivación de poder	.066	5
Motivación de afiliación	.838	5
Test global	.901	15

La Tabla 11 detalla los resultados respecto a la consistencia interna del Cuestionario de Motivación Laboral MLPA, según subescalas; lo que permite apreciar que a nivel global esta escala posee un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de .901, además, la subescala de motivación de logro tiene un coeficiente de confiabilidad de .906, la subescala de motivación de poder tiene un coeficiente de confiabilidad de .066; y la subescala de motivación de afiliación tiene una coeficiente de confiabilidad de .838.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Tabla 12

Confiabilidad de la medición de Productividad en los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Sub-escala	Coefficiente de confiabilidad Alpha de Cronbach	N° de ítems
Eficiencia	.610	4
Eficacia	.903	2
Test global	.542	18

La Tabla 12 nos refiere los resultados de la consistencia interna de la variable de Productividad según sus sub escalas; los mismos que permiten apreciar que nivel global esta escala posee un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de .542, además, la sub escala de eficiencia tiene un coeficiente de confiabilidad de .610, y la sub escala de eficacia tiene una coeficiente de confiabilidad de .903.

Fuente: Data de motivación laboral y productividad laboral

Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de motivación laboral y sus dimensiones

Dimensiones	Z de K-S	p
Motivación de logro	.263	.000**
Motivación de poder	.425	.000**
Motivación de afiliación	.291	.000**
Total	.287	.000**

Fuente: Data de motivación laboral

La tabla 13, muestra evidencia de una distribución asimétrica en el total de la motivación laboral y sus dimensiones

Tabla 14

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de productividad laboral e indicadores

Dimensiones	Z de K-S	p
Eficiencia	.219	.000**
Eficacia	.508	.000**
Total	.219	.000**

Fuente: Data de productividad laboral

La tabla 14, muestra evidencia de una distribución asimétrica en el total de la productividad y sus indicadores

4.2. Prueba de hipótesis

Tabla 15

Correlación entre la motivación laboral con la productividad y sus indicadores de los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018.

H_g: $p < .05$

H₀: $p > .05$

Variables		Correlación	
Motivación laboral	Productividad	r	p
General	Eficiencia	.835**	.00
	Eficacia	.520**	.00
	Productividad	.835**	.00

Nota: r_s: Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia.

** * $p < .05$

Fuente: Data de motivación laboral

En la tabla 15, se observa una correlación positiva de grado considerable y estadísticamente significativa entre la motivación laboral con el indicador de eficacia, y una correlación positiva de grado fuerte y estadísticamente significativa entre la motivación laboral con la productividad y el indicador de eficiencia de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

Tabla 16

Correlación entre la productividad laboral con la motivación laboral y sus indicadores de los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018.

H_g: p < .05

H₀: p > .05

Variables		Correlación	
Productividad	Motivación	R	p
General	Logro	.899**	.00
	Poder	.472**	.00
	Afiliación	.886**	.00
	Motivación	.835**	.00

Nota: r_s: Coeficiente de correlación de Spearman; p: Significancia.
** *p<.05

Fuente: Data de productividad laboral

En la tabla 16, se observa una correlación positiva de grado considerable y estadísticamente significativa entre la productividad con el indicador de motivación de poder, y una correlación positiva de grado fuerte y estadísticamente significativa entre la productividad con la motivación de afiliación y motivación de logro de los trabajadores de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2019.

4.3. Discusión de resultados

En este capítulo se realizará la discusión de los principales hallados en el presente estudio., la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella, S.A.

De acuerdo al análisis de los resultados obtenidos respecto a la relación entre la motivación laboral y productividad, se obtuvo una correlación positiva y altamente significativa de .835 entre ambas variables, rechazando así la hipótesis nula.

También, se aprecia una correlación positiva y significativa entre la dimensión de motivación de logro y la productividad y sus dimensiones de eficiencia y eficacia (.899, .899 y .556). Así mismo, se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión de motivación de afiliación y la productividad y sus dimensiones de eficiencia y eficacia (.886, .886 y .551). Además, una correlación positiva y altamente significativa entre la productividad laboral con la motivación de afiliación y motivación de logro (.886, .899)

Dichos resultados tienen coherencia con Ochoa (2014), quien demostró en su investigación que la motivación influye de manera determinante en los indicadores de eficiencia y eficacia de cada trabajador. Así también, coincide con Becerra (2017), quien concluye en su investigación que la motivación es un factor determinante que favorece el desempeño de los colaboradores, favoreciendo el rendimiento de la organización. Además también coincide con, Quispe (2017), demuestra en su investigación que la motivación laboral incide en el rendimiento laboral del personal. También, coincide con Zavaleta (2017), quien concluye que la motivación influye de forma significativa a la jornada de trabajo, logrando que los trabajadores sean más productivos y dispuestos a la realización de nuevos retos y tareas. Además, también se promueve el trabajo en equipo, lo que favorece al clima laboral. De igual forma, Quispe (2013), concluye que, si existe falta de un clima laboral saludable, y reconocimiento al trabajador, la productividad laboral disminuye considerablemente. Finalmente, los resultados hallados coinciden con Pizarro (2012), quien determino que la motivación es fundamental como para medir el grado de desempeño laboral de los empleados de una organización por lo que, la motivación sirve de medio para que estos, realicen con gusto sus labores, siendo además productivos en las mismas. Por lo tanto, debe ser de conocimiento que existen diversas maneras de motivar al personal, por lo mismo es fundamental que las organizaciones cuenten con los medios propios para incentivar la motivación entre sus empleadores.

También, se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión de motivación de poder con la productividad y el indicador de eficiencia (.472 y .472). Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre la productividad laboral y la motivación de poder (.472). Sin embargo, se aprecia una relación débil y poco significativa entre la motivación de poder con el indicador eficacia de la productividad laboral (.154).

Lo que se explica partir de lo expuesto por McClelland (citado en Stephen, 1996), quien explican que la motivación de poder pretende la persuasión de otros para obtener liderazgo y reconocimiento dentro de una organización. Por tanto, cuando un trabajador está motivado por lograr el reconocimiento de sus subalternos, logra ser eficiente y cumplir con sus objetivos. Sin embargo, respecto a la eficacia, su preocupación por persuadir a los demás, puede influir en realizar más costos de los necesarios, siendo poco eficaz en la gestión que realiza.

Como conclusión, cuando las organizaciones realizan las gestiones necesarias que promueven las condiciones oportunas donde sus colaboradores se sientan motivados, lo que promueve un incremento en la productividad de sus labores. Sin embargo, un alto grado de desmotivación afecta directamente la productividad de los trabajadores, lo que se refleja en una baja eficiencia empresarial. Se ha determinado también que en todos los ámbitos del ser humano, la motivación es fundamental para lograr alcanzar determinados objetivos y metas personales y/o grupales. Por lo tanto la motivación es sumamente importante para cualquier área o ámbito, y si se aplica particularmente en el ámbito laboral, se puede lograr resultados muy interesantes. Conocer que motiva a un trabajador permite generar estrategias para que logren un desempeño sobresaliente y a la vez sentirse comprometidos con los logros y objetivos de la empresa en un sector altamente competitivo como es el financiero.

V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1. Conclusiones

En base a los resultados, se concluye que:

- Existe una correlación una correlación positiva y significativa entre la motivación laboral con la productividad y los indicadores de eficiencia y eficacia (.835, .835 y .520).
- Existe una correlación positiva y significativa, entre la dimensión de motivación de logro con la productividad y los indicadores de eficiencia y eficacia (.899, .899 y .556).
- Existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión de motivación de afiliación con la productividad y los indicadores de eficiencia y eficacia (.886, .886 y .551).
- Existe una correlación positiva y significativa entre la motivación de poder con la productividad y el indicador de eficiencia (.472 y .472)
- No se encuentra correlación entre la dimensión de motivación de poder con el indicador de eficacia (.154).

5.2. Sugerencias

En base a los resultados, se sugiere y recomienda:

- Se considera recomendable establecer diversas estrategias que logren identificar los niveles de motivación laboral de los empleados con el fin de desarrollar planes de acción dirigidos de manera específica para cada tipo de motivación. Así, si se identifica el tipo de motivación, se podría trabajar de forma mas personalizada con el colaborador ayudándolo a adaptarse al medio laboral con mayor facilidad.
- También se recomienda desarrollar planes estratégicos que incentiven un mayor compromiso de los colaboradores para con la empresa, que permitan que el colaborador se relacione a gusto con su empleador y la organización en sí, de modo de crear un ambiente laboral eficaz y propicio para incentivar la productividad individual de cada empleador.
- Finalmente, se recomienda realizar el estudio de mencionadas variables en otras poblaciones y contextos, de modo que se pueda conocer su influencia y realidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, R. (2017). Influencia de la Motivación del personal (FOH) en la rentabilidad económica del restaurant TGI fridays, 2017. (Tesis para título profesional). Universidad privada del norte. Trujillo-Perú.*
- Andrade, S. (2005). diccionario de economía (3ra. ed.). México,. recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>*
- Barcia, M y Mendoza, C. (2019): “La motivación laboral en la estabilidad psicológica”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.*
- Bazinet, A. (1984). La Evaluación del rendimiento: métodos para la evaluación de los mandos intermedios en la empresa. Barcelona: Herder.*
- Becerra, M. (2017). La Motivación y su influencia en la productividad de la Subgerencia de Fiscalización Administrativa en la Municipalidad de Carabayllo, 2017 (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.*
- Bouza, A. (2000). reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. revista cubana salud pública, 26(1), 50-56*
- Cegarra, J. (2015). evaluación de la eficiencia de la investigación: metodología de la investigación científica y tecnológica. México, ed. Díaz de santos.*
- Celis, M. y Hernández, M. (2000). El Comportamiento. Organizacional. Valencia, Venezuela: U.C*
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. Santa Fé de Bogotá, Colombia: McGraw.*
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.*
- Contreras, J. (2018). La transformación del modelo de retail en Perú (Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas). Universidad de Piura. PAD-Escuela de Dirección. Lima, Perú.*
- Drucker, P. (1978). la gerencia. tareas, responsabilidades y prácticas (2ª. ed.). Buenos Aires, Argentina: el ateneo.*
- Enríquez, L (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México, 2014. (Tesis para maestría). Universidad de Montemorelos. México*

- Estrada, S. J. y Arias G. F. (2007). Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento. México: trillas. recuperado de <https://scholar.google.com/citations?user=d7opy38aaaaj>*
- Freeman, c. (1982). la economía del cambio tecnológico (3ra ed.). Recuperado de https://www.innova.uned.es/webpages/innovaciontecnologica/mod1_tema1/estudio17.pdf*
- Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) Eficacia Organizacional. Madrid.*
- Gamba, J. (2015). La motivación y su relación con la productividad. (Grado de maestría, Universidad Autónoma de Querétaro), Recuperada de <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3227/1/RI002723.PDF>*
- Gil, M. (2013). Cómo crear y hacer funcionar una empresa. España: Esic Editorial.*
- Gil, M. (2011) monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros. Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.*
- Gonzales, M. (2006). Habilidades directivas. Innovación y Cualificación. Madrid, España: Esic.*
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6° ed.). México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.*
- Jone, G. y George, J. (2010). Administración contemporánea. México D.F: McGraw-Hill.*
- Lagos, E. (2014). La motivación en la productividad laboral. Voz Zootécnica, 4, pp. 25 – 30.*
- Mankiw, G. (2004). economía (3ra. ed.). España: Mcgraw-hill interamericana.*
- Manrique (2015), la motivación y su influencia en la productividad de los trabajadores de una institución financiera del norte del Perú 2015 (Tesis para Maestría). Universidad privada del norte. Cajamarca – Perú.*
- Montero, S. (2016). La evolución de los retail a los dos años de su existencia. Perú Retail. Recuperado de: <https://www.peru-retail.com/evolucion-retail-dos-siglos-existencia>*
- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX. (Tesis para licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango-Uruguay.*
- Oliveras, E. (2017). ¿Cómo se calcula la efectividad, eficacia y eficiencia de una empresa?. Recuperado de: <https://blog.grupo-pya.com/se-calcula-la-efectividad-eficacia-eficiencia-una-empresa/>*
- Pizarro, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo-Perú.*

- Quispe, R. (2013). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de Sodimac Perú - Trujillo Open Plaza (Tesis para Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo-Perú*
- Quispe, T. (2017). La Motivación y la Productividad Laboral de los colaboradores en el Área de Ventas de la empresa SEKUR PERÚ S.A., San Isidro, 2017. (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.*
- Raffino, M. (2018). Eficacia, Eficiencia y Productividad. Argentina. Recuperado de: <https://concepto.de/eficacia-eficiencia-y-productividad/#ixzz6QhgyN9zP>*
- Real academia española. (2018). diccionario de la lengua española (en línea). recuperado de <http://www.rae.es/>*
- Robbins, S. y Judge, T. (2013), Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.*
- Rodríguez (2009). Motivación laboral y compensaciones (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional de Chile. Santiago-Chile*
- Samuelson, A. P. y Nordhaus, w. d. (2002). macroeconomía (17ª ed.). recuperado de <https://www.casadellibro.com/libromacroeconomia-17-ed/9788448137298/842778>*
- Sander, B. (2002). gestión y administración de los sistemas educacionales: problemas y tendencias. revista interamericana de desarrollo educativo. 31(5), 192-201. Recuperado de http://www.educando.edu.do/files/4/4/nuevas_tendencias_en_lagestin_educativa.pdf*
- Steers, R. y Porter, L. (2003). Motivation and work behavior. New York: McGraw-Hill.*
- Stephen, R. (1996). Administración. México D.F: Pearson Educación.*
- Stoner, J. y Freeman, E. (1.992). Administración. México D. F: Prentice Hall*
- Toribio, M. (2016). Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad distrital del Perú (Tesis para maestría). Universidad Privada del Norte. Trujillo Perú.*
- Vásquez (2018). Motivación intrínseca y productividad laboral de la pmt de la municipalidad de san pedro Sacatepéquez, santos marcos. (Tesis para licenciatura). Universidad Rafael Landívar. México*
- Zavaleta, J. (2017), Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017 (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Chimbote-Perú.*

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento:

Yo _____
trabajador(a) del Grupo Falabella S.A. a horas _____ con DNI _____, habiéndome explicado acerca de la finalidad de la evaluación, así como la confidencialidad de la misma, acepto participar en la investigación titulada: Motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018; del joven Madrid Vizcarra Ivan de Jesús, alumno del último ciclo de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

Trujillo, ____ de _____ del 2018

Firma

FICHA DE INFORMACIÓN

FICHA N° _____

Sexo: _____

Edad: _____

Grado de instrucción: _____

Puesto de trabajo: _____

Área: _____

Empresa: _____

Tiempo de servicio: _____

Modalidad de trabajo:

Tiempo completo Medio tiempo

¿Ha sido identificado(a) con alguna enfermedad psicológica y/o psiquiátrica?

Marcar con una X

SI NO

En caso de marcar SI, describa brevemente la enfermedad psicológica y/o psiquiátrica que se le ha diagnosticado.

¿Actualmente, está recibiendo algún tratamiento psicológico y/o psiquiátrico?

Marcar con una X

SI NO

En caso de marcar SI, describa brevemente el tratamiento que está recibiendo.

CARTA DE APROBACIÓN

Trujillo, 19 de junio de 2018

Señores

Universidad Católica de Trujillo

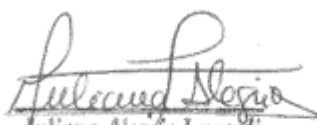
Presente.-

A quien corresponda:

La presente es para hacer de su conocimiento que el alumno MADRID VIZCARRA IVAN DE JESUS, identificado con DNI 76873430, estudiante de la carrera de Administración y Finanzas X Ciclo de la Universidad Católica de Trujillo, realizó el levantamiento de información en nuestra empresa SAGA FALABELLA S.A., para poder realizar su tesis.

Sin otro particular.

Atentamente,


Juliana Alegria Luperdi
Jefe de Gestión Humana
saga falabella. TRUJILLO

Av. Mansiche S/N - Caserio Cortijo - La Libertad
Telef.: (044) 481030
Trujillo - La Libertad



FOTOS DE LA EVALUACIÓN



ESCALA DE MOTIVACIÓN – MLPA

	1	2	3	4	5
1. Trato fuertemente de mejorar mi desempeño anterior en el trabajo.					
2. Me gusta competir y ganar.					
3. A menudo encuentro que hablo con las personas a mí alrededor acerca de asuntos que no se relacionan con el trabajo.					
4. Me gustan los retos difíciles.					
5. Me gusta llevar el mando.					
6. Me gusta agradar a otros.					
7. Deseo saber cómo voy progresando al terminar las tareas.					
8. Me enfrento a las personas que hacen cosas con las que estoy en desacuerdo.					
9. Tiendo a construir relaciones cercanas con mis compañeros de trabajo.					
10. Me gusta fijarme y alcanzar metas realistas.					
11. Me gusta influir en otras personas para que hagan lo que deseo.					
12. Me gusta pertenecer a grupos y organizaciones.					
13. Me agrada la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14. Con frecuencia trabajo para obtener más control sobre los acontecimientos a mí alrededor.					
15. Me gusta trabajar con otras personas que solo					

BASE DE DATOS DEL SPSS

Nº	Motivación General	Motivación de Logro	Motivación de Poder	Motivación de Afiliación	Eficiencia	Eficacia	Productividad General
1	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	1	2	2	3	2
3	2	3	2	3	2	3	2
4	2	2	2	3	2	3	2
5	2	2	1	2	2	3	2
6	2	2	1	2	2	3	2
7	2	2	1	2	2	3	2
8	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	1	2	2	3	2
10	3	3	2	3	3	3	3
11	2	3	2	3	3	3	3
12	2	3	2	3	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3
14	3	3	2	3	3	3	3
15	3	3	2	3	3	3	3
16	2	3	2	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	3	3
18	2	3	2	3	3	3	3
19	3	3	2	3	3	3	3
20	3	3	2	3	3	3	3
21	2	3	2	3	3	3	3
22	2	3	2	3	3	3	3
23	3	3	2	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	3	2
25	2	2	1	2	2	3	2
26	2	3	2	3	2	3	2
27	2	2	2	3	2	3	2
28	2	2	1	2	2	3	2
29	2	2	1	2	2	3	2
30	2	2	1	2	2	3	2
31	2	2	2	2	2	3	2
32	2	2	1	2	2	3	2
33	3	3	2	3	3	3	3
34	2	3	2	3	3	3	3
35	2	3	2	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	3	3
37	3	3	2	3	3	3	3
38	3	3	2	3	3	3	3

Leyenda	
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

39	2	3	2	3	3	3	3
40	3	3	2	3	3	3	3
41	2	3	2	3	3	3	3
42	3	3	2	3	3	3	3
43	3	3	2	3	3	3	3
44	2	3	2	3	3	3	3
45	2	3	2	3	3	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3
47	2	2	2	2	2	3	2
48	2	2	1	2	2	3	2
49	2	3	2	3	2	3	2
50	2	2	2	3	2	3	2
51	2	2	1	2	2	3	2
52	2	2	1	2	2	3	2
53	2	2	1	2	2	3	2
54	2	2	2	2	2	3	2
55	2	2	1	2	2	3	2
56	3	3	2	3	3	3	3
57	2	3	2	3	3	3	3
58	2	3	2	3	3	3	3
59	3	3	2	3	3	3	3
60	3	3	2	3	3	3	3
61	3	3	2	3	3	3	3
62	2	3	2	3	3	3	3
63	3	3	2	3	3	3	3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: RELACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DEL PROYECTO ESPECIAL CHAVIMOCHIC, TRUJILLO-PERÚ, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERATIVIZACIÓN			
			VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella, Trujillo-Perú, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión de logro de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella, Trujillo-Perú, 2018? ▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión de poder de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella, Trujillo-Perú, 2018? ▪ ¿Qué relación existe entre la dimensión de afiliación de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella, Trujillo-Perú, 2018? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión de logro de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. ▪ Determinar la relación entre la dimensión de afiliación de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. 	<p>Hipótesis General H_g: Existe relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₀: No existe relación entre la motivación laboral y la productividad en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas H₁: Existe relación entre la dimensión de logro de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₀: No existe relación entre la dimensión de logro de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₂: Existe relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₀: No existe relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₃: Existe relación entre la dimensión de afiliación de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018. H₀: No existe relación entre la dimensión de poder de la motivación laboral y los indicadores de productividad (eficiencia y eficacia) en los trabajadores del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A., Trujillo-Perú, 2018.</p>	V.I. Motivación laboral	Motivación de logro	Eficiencia	Tipo de investigación De acuerdo al nivel de investigación: Descriptivo Correlacional De acuerdo a la recolección de datos: Cuantitativa
				Motivación de poder		Se trabajó con toda la población, la cual estuvo conformada por 63 trabajadores, entre hombres y mujeres del departamento de ventas del Grupo Falabella S.A.
				Motivación de afiliación		
			V.D. Productividad	Eficacia	Diseño de investigación Diseño no experimental de corte transversal	
					Técnicas de análisis de datos Se aplicarán las pruebas, se vaciará la información, se analizará estadísticamente y se realizarán los cuadros estadísticos determinados, cuantificaremos la información para posteriormente realizar la descripción y discusión de los resultados, que nos permitan formular las conclusiones y recomendaciones.	

