

Efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor de una empresa distribuidora

Effect of motivation on the work performance of the seller of a distribution company

Efeito da motivação no desempenho do trabalho do vendedor de uma empresa de distribuição

Guadalupe Dávila-Capurro; Alicia Calvanapón-Alva*; Karina Cárdenas-Rodríguez

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo, Perú. La población estuvo conformada por 33 vendedores. Se midieron las variables mediante la técnica de encuesta con un cuestionario auto administrado y una matriz de evaluación de desempeño, llegando a la conclusión que: la motivación se encuentra en un nivel medio con un 42.42% teniendo un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia.

Palabras clave: conocimiento; habilidad; motivación; personalidad.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the effect of the motivation on the job performance of the salesperson in the distribution company Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo, Peru. The population consisted of 33 vendors. The variables were measured using the survey technique with a self-administered questionnaire and a performance evaluation matrix, reaching the conclusion that: motivation is at a medium level with 42.42% having a regular effect on the seller's work performance in the company Representaciones Santa Apolonia.

Keyword: knowledge; ability; motivation; personality.

Resumo

O objetivo da presente investigação foi determinar o efeito da motivação no desempenho laboral do vendedor na empresa de distribuição Representaciones Santa Apolonia SA, Trujillo, Peru. A população foi composta por 33 fornecedores. As variáveis foram mensuradas utilizando-se a técnica survey com questionário autoaplicável e uma matriz de avaliação de desempenho, chegando-se à conclusão de que: a motivação está em nível médio, com 42,42% exercendo efeito regular sobre o desempenho do vendedor na empresa Representaciones Santa Apolonia.

Palavras-chave: conhecimento; habilidade motivação personalidade.

Universidad Cesar Vallejo, Perú.

*Autor para correspondencia: calvanaponfa@ucvvirtual.edu.pe (A. Calvanapon-Alva).

Recibido: 27 de julio del 2019 Aceptado: 05de setiembre del 2019

Introducción

A nivel global, se observa empresas con buenas prácticas y políticas en favor del recurso humano, que motivan constantemente a sus colaboradores y no necesariamente con dinero. Es muy importante tener una buena gestión del talento porque son ellos los que conocen el proceso de la empresa y son los representantes de la compañía ante los clientes; otorgando su talento, habilidades y tiempo. Según El Comercio (2017), Google es una de las compañías más exitosas en el mundo, porque es flexible no solo en horarios sino también en la forma de trabajo, contando con juegos, sauna, gimnasios propios, cunas y espacios para que las embarazadas descansen; además consideran que la familia es muy importante por lo que facilitan el trabajo desde el hogar y proporcionan seguros familiares; además cuentan con universidades orientadas al desarrollo profesional de sus empleados.

La distribuidora Representaciones Santa Polonia S.A. se dedicada a distribuir productos de consumo masivo en Trujillo, es una empresa que tiene experiencia en el mercado y consolidándose como la distribuidoras más importantes en su rubro, pero aun así no es ajena a esta realidad, con la diferencia que los vendedores se mantienen estables por los incentivos que los proveedores otorgan por cumplir sus objetivos, y eso hace que soporten las fuertes jornadas de trabajo bajo presión y los sueldos que no es suficiente para vivir hoy en día.

El estudio se basó en teorías de motivación de renombrados autores, así se tiene que: "Motivación es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico" (Chiavenato, 2011); "Etapas que están vinculadas con la ansiedad, dirección y subsistencia. Eso es lo que realiza la persona para alcanzar sus metas u objetivos. Si bien es cierto la motivación siempre está unida con el esfuerzo para cumplir cualquier meta" (Robbins y Judge, 2013). La teoría de motivación e higiene de Herzberg o también conocida como la teoría de los dos factores, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg, para él la motivación está constituida por factores de higiene y factores de motivación, planteando que los factores que generan satisfacción a los trabajadores son diferentes a los factores que

producen insatisfacción (Rico y Sacristán, 2012).

En cuanto a desempeño laboral Arias y Heredia (2011) indican que "Esta variable está determinada por la conjugación de elementos como la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas". Ross (2018) menciona que para "poder mejorar el desempeño de los trabajadores se debe fomentar un ambiente productivo, fomentar el equilibrio y motivar a los empleados". Igualmente, Robbins y Judge (2009) dicen que "el desempeño es definido como los comportamientos observados en el colaborador" los cuales "son relevantes para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que brindan a la empresa".

También se propuso que "el desempeño de un trabajador tiene una relación directa con su conducta y sus capacidades al desarrollar sus funciones, donde se denotará el grado en el que éste rinde para alcanzar sus objetivos" (Tacza, 2018). De esta manera, ellos manifiestan la identificación de tres dimensiones con las que es posible medir el desempeño de los colaboradores: (a) en primer lugar el desempeño en las tareas; se encuentra en relación a las habilidades que posee el colaborador para la toma de decisiones oportunidad con el fin de realizar las actividades encargadas. También está relacionado con competencias como planificación y organización, pro actividad, resolución de problemas, conocimientos técnicos y la productividad, por lo que el trabajador necesita ser capacitado y actualizado en los temas que sean de su incumbencia. (b) En segundo lugar, el Desempeño contextual; es el cumplimiento de las funciones relacionadas al ámbito administrativo, teniendo en cuenta el compromiso organizacional, el compañerismo y apoyo en todas las áreas de la organización y la transmisión continua de los conocimientos a los pares laborales, con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas con eficacia y eficiencia. Está subdividido en liderazgo, eficiencia y cooperación. (c) En tercer lugar, el desempeño organizacional; es el tipo de desempeño que da respuesta a una realidad objetiva tanto de medios como de los recursos utilizados en las funciones administrativas de la organización. La eficiencia y eficacia en el uso de los recursos debe tenerse en cuenta en cada momento de los procesos, tales como rendimiento y responsabilidad, lo que será

determinante en el éxito o fracaso de la empresa. Está subdividido en rendimiento laboral, responsabilidad laboral y eficiencia del tiempo.

Además, se tiene que “Las circunstancias de trabajo es todo a su alrededor que los trabajadores pueden influir en ellos para realizar las tareas que se les da. Por ejemplo, limpieza” (Nitsemiteo, 2001).

Además, “con frecuencia se observa que los empleados que están más satisfechos con el entorno físico de trabajo son más propensos a hacer un mejor trabajo y lograr mejores resultados” (Lee y Brand, 2005).

Además “Los estudios empíricos han indicado que la disponibilidad de opciones en el entorno físico dará lugar a mejores resultados para los empleados, tales como mejor performance y un mejor estado de ánimo” (Galasiu y Veitch, 2006).

También se tiene que “en general, el tipo de entorno de trabajo se divide en dos a saber: entorno físico de trabajo y ambiente de trabajo no-físico” (Muchtar, 2016).

Es por ello importante considerar el estudio porque permitirá a los ejecutivos considerar en sus políticas una mejor gestión al talento humano lo que llevará consigo un mejor desempeño y por ende desarrollar a la empresa y permitir ser competitiva en el mercado, probando teorías pre existentes al evaluar cada una de las variables en estudio.

El objetivo de la presente investigación fue: Determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Material y métodos

La variable motivación se dividió en tres dimensiones como son: necesidades de logro, de poder y afiliación siendo el soporte teórico lo dicho por McClelland citado por Robbins y Judge (2011, p.440). En cuanto a desempeño laboral, se consideró las dimensiones de Habilidades y conocimiento. Los instrumentos utilizados fueron validados por criterio de jueces dando validez la V-Aiken de 0,99 para la variable motivación y 1,00 para la variable desempeño. En cuanto a la confiabilidad se determinó 0,75 para la variable motivación y 0,72 para la variable desempeño laboral mediante el índice del alpha de Cronbach.

Resultados y discusión

En cuanto al nivel de motivación se encontraron los resultados mostrados en la Tabla 1.

Tabla 1

Nivel de motivación del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.

Nivel de Motivación	Vendedores	% de vendedores
Bajo	6	18,2
Medio	21	63,6
Alto	6	18,2
Total	33	100,0

Nota: Se aprecia que el mayor porcentaje de vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A. presenta un nivel de motivación medio, siendo el porcentaje de 63,6%.

En cuanto a desempeño se encontraron los resultados mostrados en la Tabla 2 y Tabla 3.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.

Nivel de Desempeño laboral	Vendedores	% de vendedores
Deficiente	7	21,2
Regular	22	66,7
Sobresaliente	4	12,1
Total	33	100,0

Nota: En cuanto a los resultados de la evaluación de los niveles de desempeño laboral el mayor porcentaje de los colaboradores alcanzo nivel regular siendo este porcentaje del 66,7%.

Tabla 3

Niveles de motivación y niveles de desempeño laboral de los vendedores en la empresa distribuidora representaciones Santa Apolonia S.A.

Motivación	Desempeño laboral			Total
	Deficiente	Regular	Sobresaliente	
Bajo	9,09	9,09	0	18,18
Medio	9,09	42,42	12,12	63,64
Alto	3,03	15,15	0	18,18
Total	21,21	66,67	12,12	100

Nota: Se puede observar que la motivación se encuentra en un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia, siendo este de 42,42% lo que nos indica que es el porcentaje más elevado.

Se puede observar que la motivación se encuentra en un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral de 42,42% siendo el porcentaje más elevado, esta conclusión se asemeja mucho a lo dicho por Deressa y Zeru (2019) la cual indica que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, igualmente se relaciona con lo dicho por Paredes (2017) el cual afirma que entre ambas

variables existe una relación significativamente directa y fuerte. Considerando la teoría propuesta por Frederick Herzberg, quien afirma que la motivación está constituida por factores de higiene y factores de motivación, planteando que los factores que generan satisfacción a los trabajadores son diferentes a los factores que producen insatisfacción: en primer lugar, los factores de higiene que son factores relacionados con el entorno en el cual los trabajadores se desempeñan y las condiciones donde se desarrollan. Teniendo como principales factores higiénicos al sueldo, relaciones con los compañeros, supervisión, ambiente físico, entre otros. En segundo lugar, dice que los factores de motivación es un tipo de factor que está fuertemente relacionado con las funciones desempeñadas y realizadas por los trabajadores, así como sus logros alcanzados, conocimientos adquiridos, la responsabilidad otorgada y la satisfacción laboral.

Asimismo, en los resultados de los niveles de motivación se aprecia que el mayor porcentaje de vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A. presenta un nivel de motivación medio, siendo este porcentaje del 63,6%, además tenemos la distribución de colaboradores en las dimensiones de motivación, según nivel. Así, en Necesidad de Logro tenemos que 60,6% de los colaboradores obtuvo nivel medio. En Necesidad de poder 51,5% también alcanzo nivel medio. Por su parte, en Necesidad de afiliación, el mayor porcentaje de colaboradores alcanzo nivel medio con un 57,6%, coincidiendo con Ramírez (2015) quien tiene como resultado un nivel promedio de motivación de 3,62 (en una escala de 1 a 5) y parcialmente parecido a lo dicho por Paredes (2017) quien ubicó en un nivel regular de motivación con un 53,8% observamos que todos los resultados antes mencionados los niveles de motivación superan el 50%.

En cuanto a los resultados de la evaluación de los niveles de desempeño laboral el mayor porcentaje de los colaboradores alcanzo nivel regular siendo este porcentaje del 6,7%. Al mismo tiempo se obtuvo los resultados de los niveles por cada dimensión de desempeño laboral en el cuál se rescata lo siguiente: Se presentan la distribución de colaboradores en las dimensiones de desempeño laboral, según nivel. Con respecto al desempeño por habilidad el 45,5% de los colaboradores obtuvo nivel

regular. En conocimiento el 60,6% también alcanzo nivel regular. En personalidad, el mayor porcentaje de colaboradores alcanzo nivel regular siendo este de 45,5%, sucediendo de igual manera en expectativas, donde el mayor porcentaje de colaboradores reporto nivel regular con el 60,6%. Lo que indica que hay mucho aún por hacer para que la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A. mejore en programas de motivación para tener un mejor desempeño laboral por vendedor, esto se condice a la conclusión de Deressa y Zeru (2019) ya que ella manifiesta que el desempeño laboral de los colaboradores que se logró observar a través de la escala de Likert, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Por su parte los resultados encontrados en relación a los niveles de la dimensión necesidad de logro se aprecia que la necesidad de logro se encuentra en un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A. siendo su porcentaje de 42,42%. Estos resultados mantienen similitud con los de Tacza (2018) quien según sus resultados afirma que no existe una relación significativa entre la necesidad de logro y el desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018; ya que, cuando la necesidad de logro es calificada como alta al 76,2%, desempeño laboral se distribuye en tres escalas: medio, alto y muy alto con porcentajes entre los 14,3 y 33,33 puntos.

Ahora también se obtuvo resultados de la evaluación realizada a los niveles de la dimensión necesidad de poder siendo este que la necesidad de poder se encuentra en un nivel medio y su efecto en el desempeño laboral del vendedor de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia es regular, obteniendo un porcentaje del 27,27%. Habiendo una notoria similitud con lo propuesto por Tacza (2018) porque él concluyó que existe una relación significativa entre la necesidad de poder y el desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018; ya que, cuando la necesidad de poder es calificada como alta al 71,4%, el desempeño laboral se concentra en la misma escala al 42,9%.

Finalmente, en cuanto a los niveles de la dimensión necesidad de afiliación tenemos que la necesidad de afiliación alcanzó un nivel medio con un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia, llegando a un porcentaje del 36,36%. Dicho resultado es compatible con el de Tacza (2018) debido que indica que existe una relación significativa entre la necesidad de afiliación y el desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018; ya que, cuando la necesidad de afiliación es calificada como alta al 47,6%, el desempeño laboral se concentra en la misma escala al 28,6%.

Conclusiones

Se obtuvo que la motivación se encuentra en un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia, siendo este de 42,42% lo que nos indica que es el porcentaje más elevado, así mismo el mayor porcentaje de vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A. presenta un nivel de motivación medio, siendo el porcentaje de 63,6%; En cuanto a los resultados de la evaluación de los niveles de desempeño laboral el mayor porcentaje de los colaboradores alcanzo nivel regular siendo este porcentaje del 66,7%; Se evidencia que la necesidad de logro se encuentra en un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A. siendo su porcentaje de 42,42%; Según resultado obtenemos que la necesidad de poder se encuentra en un nivel medio y su efecto en el desempeño laboral del vendedor de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia es regular, obteniendo un porcentaje del 27,27%.; De acuerdo al resultado tenemos que la necesidad de afiliación alcanzó un nivel medio con un efecto regular en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora

Representación Santa Apolonia, llegando a un porcentaje del 36,36%.

Referencias bibliográficas

- Arias, L.; Heredia, V. 2011. Administración de recursos humanos para el alto desempeño. 6ª. ed. México: Trillas.
- Chiavenato, I. 2011. Administración de Recursos Humanos. 9na ed. Bogotá: Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Deressa, A.T.; Zeru, G. 2019. Work motivation and its effects on organizational performance: the case of nurses in Hawassa public and private hospitals: Mixed method study approach. BMC Research Notes 12: Article number 213.
- El Comercio. 2017. Estos son los 10 mejores lugares para trabajar en el mundo. Disponible en: <https://archivo.elcomercio.pe/especial/zona-ejecutiva/estilo-de-vida/cuales-son-10-mejores-lugares-trabajar-mundo-noticia-1992808>
- Galasiu, A.D.; Veitch, J.A. 2006. Occupant preferences and satisfaction with the luminous environment and control systems in daylight offices: a literature review. Energy and Buildings 38: 728-742.
- Lee, Y.S.; Brand, J.L. 2005. Effects of control over office workspace on perceptions of the work environment and work outcomes. Journal of Environmental Psychology 25: 323-333.
- Muchtar, O. 2016. The Influence of Motivation and Work Environment on The Performance of Employees. Journal SINERGI 6(2): 27-40.
- Nitisemito, A. 2001. The company's spending. Revised Edition. Print The Sixth. Yogyakarta: Alfabeta Book.
- Paredes, E. 2017. Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. 125 pp.
- Ramírez, M. 2015. Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad regional multidisciplinaria, 2015. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua. 133 pp.
- Rico, M.; Sacristán, M. 2012. Fundamentos empresariales. Editorial: ESIC Editorial. España.
- Robbins, S.; Judge, T. 2009. Comportamiento Organizacional. 13ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S.; Judge, T. 2013. Comportamiento organizacional. 15a ed. México: Pearson.
- Ross, A. 2018. How companies can improve employees' work performance and well-being. Disponible en: <https://born2invest.com/articles/companies-employees-work-performance/>
- Tacza, J. 2018. Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018. Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú.