



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora  
Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Dávila Capurro, María Guadalupe (ORCID: 0000-0002-7996-1749)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis padres Artemio e Isabel que son las personas más amadas que poseo, ellos forjaron el camino que me guiaron a lo largo de mi vida, siendo pilares fundamentales para todos sus hijos y nietos.

Este trabajo se lo dedico al amor de mi vida, mi pequeña hija Luciana para enseñarle que ella puede llegar tan lejos como se lo proponga. Amada hija sé que fue muy difícil para ti estos últimos años que estuve ausente, pero sé también que es el mejor legado que puedo dejarte. Te amo.

También se lo dedico a mi ahijada Yoika, que es mi hija mayor, hijita recuerda siempre que perseverar es la clave del éxito.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a DIOS porque todo llegó a su tiempo, él me permitió llegar donde estoy conspirando para que todo suceda en el momento preciso. Gracias amado padre celestial por todo lo que me das, y todo lo que me quitaste.

A mis sobrinas Kaiyo y María Alejandra, que con sus valiosos aportes y sus palabras de aliento ayudaron mucho a lo largo de mi carrera y al resultado del presente trabajo de investigación. ¡Gracias hijitas!

También doy gracias a todos y cada uno de los catedráticos de la universidad César Vallejo que a lo largo de estos casi 4 años hicieron parte importante en mi formación académica, aportando con sus enseñanzas y cariño muchas experiencias inolvidables.

## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de Autenticidad**

## Índice

|   |           |
|---|-----------|
| Carátula.....   | i         |
| Dedicatoria.....  | ii        |
| Agradecimiento.....                                       | iii       |
| Página del jurado.....                                    | iv        |
| Declaratoria de Autenticidad .....                        | v         |
| Índice .....  | vi        |
| Resumen .....   | vii       |
| Abstract.....   | viii      |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                              | <b>1</b>  |
| <b>II. MÉTODO.....</b>                                    | <b>18</b> |
| 2.1. Diseño de investigación .....                        | 18        |
| 2.2. Operacionalización de variables: .....               | 19        |
| 2.3. Población-muestra y muestreo .....                   | 21        |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21        |
| 2.5. Procedimiento .....                                  | 24        |
| 2.6. Métodos de análisis de datos.....                    | 24        |
| 2.7. Aspectos éticos .....                                | 25        |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>                               | <b>27</b> |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>                                 | <b>33</b> |
| <b>V. CONCLUSIONES .....</b>                              | <b>36</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>                           | <b>38</b> |
| <b>VII. PROPUESTA.....</b>                                | <b>40</b> |
| <b>REFERENCIAS .....</b>                                  | <b>45</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>                                       | <b>50</b> |

## **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 2019, Investigación de alcance descriptivo de diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 33 vendedores. Se midieron las variables mediante la técnica de encuesta con un cuestionario auto administrado para la motivación y para el desempeño laboral mediante la técnica método de escalas gráficas con 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:*** Motivación, desempeño laboral, puesto de trabajo.

## **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 2019, Research of descriptive scope of non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 33 vendors. The variables were measured using the survey technique with a self-administered questionnaire for motivation and for work performance using the technique of graphical scales with a performance evaluation matrix, reaching the conclusion that: motivation is at a level average with 42.42% having a regular effect on the work performance of the seller in the distribution company Representaciones Santa Apolonia.*

**Keywords:** *Motivation, Job performance, job.*



## I. INTRODUCCIÓN

Generalmente observamos empresas con buenas prácticas y políticas en favor del recurso humano, 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 todo el proceso de la empresa y son los que representan las compañías ante los clientes; otorgando su talento, habilidades y tiempo. Según un artículo del Comercio “los diez mejores lugares para trabajar en el mundo”, en el cual mencionan por ejemplo a Google una de las compañías más exitosas, ya que es flexible no solo en horarios sino también en la forma de trabajo, contando con juegos, sauna, gimnasio 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.

A pesar de lo mencionado anteriormente aún encontramos empresas peruanas que no ven lo importante que es la motivación y cómo esto influye en un trabajo más productivo, mejor comportamiento y eficacia de su recurso humano. Hay empresas que aún trabajan bajo presión y explotan a su recurso humano, lo cual acarrea un sin fin de enfermedades como por ejemplo el estrés. Toda empresa y más las empresas distribuidoras necesitan de sus colaboradores, ya que ellos son pieza clave del negocio, sin un recurso humano comprometido y motivado no es posible llegar al éxito esperado. Más aun ahora que se observa una migración de los clientes hacia los *retail* o compras por internet, siendo un peligro para el canal de distribución tradicional como son las bodegas y puestos de mercados los cuales son clientes principales de las distribuidoras.

“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 es considerada 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, además de una laboran en un local cuya infraestructura no es la adecuada. Es por eso que se aprecia rápidamente el descontento del personal hacia la

empresa, ya que manifiestan ni siquiera se les reconoce por la labor realizada, mostrando malestar sobre todo con los temas laborales; algunos de ellos incluso manifiestan que les descuentan por concepto de morosidad de clientes, ello los desmotiva. En consecuencia, el desempeño laboral de los vendedores de dicha distribuidora depende mucho de la línea que le ofrezcan más incentivos adicionales, teniendo problemas en caso algún proveedor no les lanza concurso por llegar a las cuotas asignadas, cosa que no conviene a la empresa puesto que, la compañía subsiste de las ventas diarias que realizan los colaboradores.

Debido a esta realidad es que se procedió con la investigación, para así poder conocer el efecto de la variable motivación en el desempeño de las funciones laborales del vendedor en la distribuidora Santa Apolonia.

Revisando una variedad de base de datos se obtuvieron las subsiguientes investigaciones que servirán como antecedente para dar sustento a la hipótesis presentada.

A nivel internacional se logró rescatar los trabajos a continuación:

Según Sum (2015) “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1”. Teniendo la finalidad de “establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (p.47). Contando con una población de treinta y cuatro colaboradores del área administrativa; entre los que se encontró doce mujeres y veintidós hombres en el intervalo de 18 a 44 años de edad, siendo mayor parte de ésta de etnia ladina y la menor parte indígena (p.50). Fue un trabajo de corte descriptivo (p.52), llegando a la siguiente conclusión:

Se determina que “la motivación influye al desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (p.63). Además, el personal realiza con entusiasmo sus labores porque se encuentran motivados (p.63), estando satisfechos con los incentivos que se les otorga (p.63). Asimismo, fue comprobado por medio de la escala de Likert que se motiva a los colaboradores a través de felicitaciones por parte de sus superiores cuando tienen buen desempeño de sus labores. (p.64).

Ramírez (2015) “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad regional multidisciplinaria, 2015”. La investigación tuvo una perspectiva cuantitativa, con un diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional (p.58). Se aplicó la escala de valoración a diecisiete trabajadores de una población de (p.61). A su vez, se entrevistó a dos representantes del personal directivo (p.61). Concluyendo que:

Se estableció una relación directa entre la motivación y el desempeño laboral (p.125). A través de una escala de valoración de 24 ítems, la cual se construyó a base de hipótesis motivacionales, así como los componentes intrínsecos y extrínsecos de la motivación laboral (p.125). Se determinó “un nivel promedio de motivación de 3.62 (en una escala de 1 a 5)” (p.125). Finalmente, quedó demostrado que la motivación influye en el desempeño laboral del colaborador gracias a la combinación de factores extrínsecos como intrínsecos (p.128).

Díaz y Torres (2018) “Motivación en el desempeño laboral del personal docente. Diseño de talleres motivacionales de cultura colaborativa”. Usaron como muestra “a veinticinco profesores de la Escuela Fiscal N. 402 Don Ruperto Arteta Montes” (p.65). Por otra parte, las técnicas utilizadas fueron: “la entrevista como análisis cualitativo y la encuesta siendo la parte cuantitativa del proyecto. Investigación descriptiva, y los métodos empleado fueron: Analítico-sintético, método de observación científica y correlacional” (p.63). Concluyendo que:

Los profesionales de educación manifiestan que la institución donde laboran no posee programas de motivación, lo que afecta al desempeño laboral; además consideran la importancia de las capacitaciones, ellos solicitan la creación de un proyecto motivacional (p.78)

A nivel nacional se logró encontrar más trabajos, rescatando los siguientes:

Paredes (2017) “Motivación y desempeño laboral en personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino, 2016”. Realizó la siguiente investigación para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo. Fue un estudio no experimental, de corte transversal y correlacional (pp.58-59). Se consideró como muestra a los 91 trabajadores del departamento de (p.60). Se realizó la técnica de la encuesta y la técnica de la observación

para la motivación y para el desempeño laboral respectivamente (p.64), obtuvo una confiabilidad de 0,969” (p.64). Llegando a la siguiente conclusión:

La relación entre la motivación y el desempeño laboral es significativa en el personal del departamento de Patología clínica del HNHU, El Agustino 2016 (p.87). El coeficiente de correlación ( $r = 0,809$ ) indica una relación directa (positiva) y fuerte; denotando que, a mayor motivación, mayor desempeño laboral (p.87).

Tacza (2018) “Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018”. Realizó un registro de los 21 trabajadores de la empresa y aplicó un estudio de tipo aplicado, descriptivo y correlacional, teniendo en cuenta un diseño no experimental transversal. Por lo que llegó a la siguiente conclusión:

Que al calificar la motivación como alta con un resultado de 66,7% y el desempeño con un resultado de 38,1% en la misma escala, se denotó claramente la relación existente entre ambas. También se comprobó, con un 62,5%, una la relación altamente significativa bilateral. (p.63).

Purizaga (2018) “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Víctor Hugo Carbajal Alzamora, La Molina - 2018”. Utilizó como población “a los 43 trabajadores de la empresa” (p.33), utilizando en su trabajo un diseño de investigación de tipo descriptivo y corte correlacional (p.30). Se concluye:

Efectivamente la correlación es tanto alta como significativa entre las dos variables estudiadas, debido a que el valor del Coeficiente de Spearman es de 0,884 y el valor de significancia es de 0,000. Por ende, existiendo relación entre las variables estudiadas. (p.59).

Así mismo el estudio se basó en teorías que hablan de la motivación de renombrados autores, las cuales son descritas a continuación:

Tenemos así que la motivación influye en el accionar de los individuos, dirigiéndolos a un comportamiento específico (Chiavenato, 2011, p.68).

También vemos que la motivación de relaciona con el esfuerzo del individuo para llegar a la meta (McClelland citado por Robbins & Judge, 2013, p.440).

La motivación es considerada como todo esfuerzo que el colaborador orienta hacia sus funciones para conseguir algo. Igualmente es cúmulo de factores provocados desde dentro del desempeño (García 2008 - p.113).

Así mismo, la teoría manifiesta que “la motivación es la fuerza principal e impulsora de una persona para tomar algunas medidas y así lograr ciertos objetivos” (p.702). Al mismo tiempo “El nivel de motivación de todo el mundo es diferente, como la percepción, la actitud de cada uno es diferente” (Mustafa & Othman, 2010, citado por Sulisty & Niingtyas, 2017, p.702).

Por otro lado “El líder es el que debe proporcionar dirección, implementar de planes, y motivar a la gente” (Clark, 2010).

Según la teoría de motivación e higiene de Herzberg, también conocida como “la teoría de los dos factores”, desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg”, existen dos tipos de factores, los que generan satisfacción y los que no (Rico & Sacristán, 2012, p.131).

Así mismo menciona que los factores de higiene están relacionados al ambiente en el que los colaboradores van desempeñándose y el contexto donde generan su desarrollo, teniendo como tales las relaciones con los pares, sueldo, contexto físico, supervisión, entre otros (p.131).

En segundo lugar, nos 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.

También encontramos que el libro sobre “La Psicología de las Organizaciones” refiere que la motivación no es observable, por tanto, es trascendente conocer que la motivación puede deducirse indirectamente a partir de conductas específicas de los individuos (Pujol, 2013, p.10).

Tomando como referencia la teoría de motivación de logro de McClellan, aprendemos que existen individuos sin temor al riesgo, exponiéndose en primera instancia al fracaso

para poder llegar a triunfar. También encontramos personas que se orientan a lo conservador, por lo que renuncian al triunfo, evitando así correr algún riesgo (Bager, 2009, p.216).

La motivación puede ser catalogada en 3 necesidades humanas que suelen adaptarse conforme cada individuo le otorgue importancia durante el desarrollo de sus actividades en un entorno proporcionado” (McClelland, citado por Robbins & Judge, 2009, pp.180-181).

Tomando en cuenta las siguientes dimensiones para su estudio:

Primero afirma que la necesidad de logro hace referencia a ese impulso que posee cada individuo para lograr sobresalir, siguiendo los estándares para obtener un beneficio, luchando así por salir triunfador.

Segundo, que la necesidad de poder es una necesidad ligada a conseguir que las otras personas tengan un comportamiento que por sí mismos no hubieran logrado.

Tercero, que la necesidad de afiliación es la aspiración natural de tener amistades e interrelacionarse de manera cercana.

Al igual que “surgen problemas de motivación sólo porque algunos planes no se pueden describir en un contrato completo y ejecutable” (Milgrom & Roberts, 1992, p.127).

Es por ello que “los contratos de incentivos explícitos pueden tener efectos perjudiciales en el sentido de que “desplazan” reciprocidad y por lo tanto reducen la eficiencia en comparación con la línea base” (Gächter & Falk, 2001, p.1).

En consecuencia, “una comprensión profunda de las estructuras de incentivos internos es crítico, ya que estos incentivos determinan en gran medida cómo los individuos dentro de una organización se comportan” (Baker, Jensen & Murphy, 1988, p.593).

Por otro lado, para alcanzar los objetivos organizacionales es necesaria la motivación como recurso principal (Gadow, 2010, citado por Arce & Malvas, p.37).

Por consiguiente “Cuando buscamos objetivos económicos en nuestras interacciones con los demás, estos son por lo general combinada con la lucha por la sociabilidad, la aprobación, estatus y poder así” (Mark Granovetter, 1992, p.234).

Además “una actitud positiva de trabajo mediante el cual se llenan vacíos, se toma la iniciativa y el juicio se ejerce de manera instrumental” (Williamson, 1985, p.262).

En la teoría que habla de la jerarquía de necesidades, es considerado como concepto esencial del conocimiento la conducta del ser humano asegurando que “la motivación es aquel impulso encontrados en los individuos, de manera que satisfagan aquellas necesidades que poseen, debido a que no se consideran en un nivel equivalente de intensidad a todas las necesidades” (Maslow, 1954, citado por Dalton, Hoyley & Watts, p.56). Dando a entender así que toda persona cuenta con distintas necesidades y que no todas las satisfacen rápidamente. Las cuales se consideran en 5 dimensiones:

Siendo la primera de ellas necesidades fisiológicas. Son aquellas que, dentro del concepto de homeostasis, podemos asociar con la conservación del organismo (p.85); es decir, son los esfuerzos instintivos del cuerpo por mantenerse firme. Las demás necesidades desaparecen en la persona cuando esta necesidad no es satisfecha por mucho tiempo, lo que conlleva a la extinción del individuo (Maslow, 1954, p.85).

La segunda es la necesidad de seguridad y protección; en la actualidad se considera que un alto porcentaje de personas poseen la necesidad de seguridad tanto afectiva como económica, por lo cual dejan de lado la física. Lo que más preocupa a un trabajador son las prestaciones de acuerdo a su cargo, los aumentos de salario y en las condiciones a las que están sometidos de acuerdo a las funciones que desempeña, buscando una estabilidad laboral. (Purizaga, 2018, p.21).

La tercera son las necesidades sociales; es bien sabido que las personas somos por naturaleza entes sociales y que por ello le es difícil vivir en aislamiento. Para satisfacer esta necesidad es importante la aceptación de la persona frente a la sociedad, ya que en su base se encuentra el interés que se tiene por el amor y afecto recibido. Es muy importante tener amistades con los que uno sea compatible en la organización en la que trabaja. (Purizaga, 2018, p.21).

La cuarta es la necesidad de estimación; también reconocida como la necesidad que posee el “yo”, aquí es donde sobresale el respeto que tenemos hacia nosotros mismos, así como el respeto que le tenemos a los demás. Al lograr satisfacer esta necesidad el individuo se sentirá útil y competente. En cuanto al ambiente de labores, esta es una necesidad cubierta con funciones de gran relevancia, que requieran de responsabilidad; del mismo modo son todos aquellos reconocimientos que se reciben por parte de los pares de trabajo o de los superiores (como un aumento de sueldo). Si ésta no es cubierta de manera adecuada, el colaborador puede llegar a sentirse una persona inferior. (Purizaga, 2018, p.21).

Y, por último, la quinta es la necesidad de autorrealización; “la cual hace referencia al interés que tiene el trabajador de demostrar sus capacidades y alcanzar sus metas, explotar su potencial físico y mental, de manera que crezca en todos los aspectos de su vida” (p.21). “En el ámbito laboral hace referencia tanto a las funciones que se desempeñan de acuerdo a las habilidad y destrezas del trabajador como a la línea de carrera que tiene un puesto, que permita la ascensión profesional” (p.21). La cuestión sobre la autorrealización recae en si puede lograrse completamente, lo que depende de cada uno, ya que no todos completan los niveles al mismo tiempo ni de la misma manera (Purizaga, 2018, p.21).

Basta con satisfacer la necesidad base para poder subir a la siguiente, volviéndola así en la dominante, es por ello que depende de la jerarquía. Así mismo, la teoría afirma que si bien es cierto no es posible satisfacer completamente cada necesidad, toda aquella que se complete en lo esencial deja de crear motivación (p.176). Por tal, si es que necesitamos motivar a una persona, primero debemos entender en qué escalón se encuentra y centrarnos allí, para satisfacer esa necesidad o las de mayor jerarquía (p.176). Maslow catalogó las necesidades de mayor a menor. Las inferiores son las fisiológicas y las de seguridad, y las superiores son las sociales, de estima y la autorrealización. La discrepancia se encuentra en que las superiores son satisfechas internamente y las inferiores externamente (Robbins & Judge, 2009, p.176).

Podemos conceptualizar también a la motivación como todo aquel proceso que tiende a cambiar la intensidad, orientación y constancia del esfuerzo que ejecuta cada persona para alcanzar sus objetivos (Robbins, 2009, p.175).



También existan diversas razones por las que la motivación de los trabajadores es importante, la principal es porque se encuentra orientada a cumplir los objetivos organizacionales (Heryati, 2017, párr.2).

Por tanto, no es suficiente determinar un modelo motivacional para el éxito con solamente incentivos, no brindan fundamento para la constancia o decadencia en el curso de la acción (p.108). Muchos investigadores concuerdan implícitamente en que una motivación estable y fortalecida es suficiente para que el trabajador persista en sus tareas diarias. (Kuhl, 1984, p.108).

La necesidad, siendo pedestal de la motivación, es definida como un requerimiento de ciertas esencias para que el individuo funcione óptimamente (pp.68-69), teniendo dos tipos de criterios, los innatos y creados por la persona (pp.68-69). Los innatos hacen referencia a un conjunto complejo de necesidades que la naturaleza humana expresa en distintos niveles (pp.68-69). Es decir, aquellos niveles se exteriorizan a partir de la selectividad de las esencias y relaciones que el individuo requiere (pp.68-69), puesto que la naturaleza de esencias como la alimentación, posición social y el afecto, definen la necesidad del individuo y la relación requerida (Nuttin, 1980, pp.68-69).

Por otro lado, tenemos que la motivación como factor definitivo es señalada como compromiso con la tarea (p.154). Puesto que al motivar genera resultados frente a tareas o problemas en un área en (p.154), a su vez para definir dicho compromiso se utilizan los siguientes términos perseverancia, trabajo duro, dedicación, auto-confianza, creencia en la propia capacidad para desarrollar un trabajo importante y acción aplicada a un objeto o situación que genere interés individual (Renzulli, 2005, p.154).

Ahora también tenemos que la motivación se puede exponer cómo la forma prototípica de la independencia (p.204), es decir el individuo se involucra evidentemente en la actividad de su elección (Deci & Ryan, 1990, p.204).

Por ejemplo, los jefes no sienten responsabilidad alguna con las fallas laborales de sus colaboradores ya que lo adjudica a su desmotivación o a su desempeño deficiente (p.205). Aunque, los investigadores afirman que todo líder debe velar por que su personal logre sus objetivos eficientemente (Manzoni & Barsoux, 1998, p.205).

Por otro lado, tenemos que, “la motivación, se encuentra en la variable “O”, ya que el organismo; se encuentra relacionada con las necesidades internas de un individuo” (p.156), “permitiendo su satisfacción mediante la activación de conductas dirigidas a la consecución de los objetivos apropiados” (Woodworth, 1918, p.156).

A su vez se citó las teorías sobre desempeño laboral que a continuación se menciona:

Se indica como “poder mejorar el desempeño de los trabajadores siendo estos: fomentar un ambiente productivo, fomentar el equilibrio y motivar a los empleados” (Ross, 2018, párr. 5).

Tenemos así que el desempeño laboral es determinado “como una figura donde los trabajadores deben realizar sus trabajos solamente de un puesto de trabajo” (Robbins & Judge, 2013, p.555).

Tal como es el desempeño de tarea el cuál se puede definir como la realización de deberes, responsabilidades y obligaciones que aportan a la correcta producción de bienes y servicios, así como de los requerimientos administrativos. Esto incluye el análisis y la descripción del puesto en cualquier trabajo.

Seguido del civismo, el cual hace referencia a todo aquel acto ligado a lo psicológico que aporta a la organización; por ejemplo, la ayuda que se le brinda a un compañero en la oficina, sin ser pedida, estar orientado al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, ser respetuoso y educado con los demás, dar sugerencias y recomendaciones de manera positiva y asertiva.

Y finalmente la falta de productividad, que son aquellas actitudes perjudiciales frecuentes en contra de la organización, tales como el hurto de los bienes, dañar la propiedad empresarial, comportarse inadecuadamente con los pares y el ausentismo laboral.

Es importante realizar periódicamente la evaluación de desempeño, tomando en cuenta el perfil profesional de cada puesto. Es decir, el colaborador se debe desempeñar, ya sea adecuada o inadecuadamente, rigiéndose al puesto que tiene y las funciones que éste conlleva. El uso de la evaluación de desempeño determina, además del salario, los puntos débiles en cada trabajador que pueden ser mejorados, para así mejorar

paralelamente los resultados obtenidos por la empresa, siendo de gran beneficio para ambas partes. (Alles, 2006, pp.27-32).

La evaluación de desempeño y sus métodos pueden ser clasificados considerando lo que miden:

En primer lugar, las características, siendo éstos los más utilizados e imparciales.

En segundo lugar, la Conducta y comportamiento, hace referencia a toda aquella competencia que posee el trabajador para desarrollarse como profesional.

Y en tercer lugar los resultados, es la focalización en lo que el empleado contribuye a la empresa.

Asimismo, esta variable está determinada por la conjugación de elementos como la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas (Arias, 2012, p.337).

Así tenemos pues:

Primero el conocimiento; todo individuo debe poseer aspectos tanto prácticos como conceptuales, de modo que pueda desarrollar un puesto, lo que llega a ser determinante para el logro de objetivos y estrategias organizacionales.

Segundo las habilidades; son las aptitudes y capacidades con las que cuenta un individuo para poder realizar sus funciones.

Tercero la personalidad; son los rasgos y cualidades que posee el individuo que los distinguen otro individuo.

Cuarto el compromiso; es el vínculo y responsabilidad que siente el trabajador para completar los objetivos organizacionales, siento muy importante tener un estado anímico positivo, sentirse conectado con la empresa y ser entregado en sus labores diarias.

Quinto las expectativas; son clasificadas según el tipo de desempeño laboral; aquí encontramos a las sanciones y recompensas.

Además, tenemos que la valoración del desempeño es una apreciación metódica de cómo cada persona se desempeña en su puesto laboral y de su potencial de desarrollo

futuro (p.243). Por eso “Toda evaluación es un juicio para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de un colaborador” (p.243). Y se realiza empleando varios procedimientos que se nombran de la siguiente manera: evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etc (p.243). Por consiguiente “la evaluación del desempeño es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad” (Chiavenato, 2007, p.243).

Lo más importante es que la valoración del desempeño no es una conclusión en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para optimizar los resultados de los colaboradores de la empresa (p.247). Asimismo, es importante “para alcanzar ese objetivo primordial (mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización)” (Chiavenato, 2007, p.247).

Ahora bien, se hacen métodos populares el evaluar en conjunto el desempeño de los trabajadores, siendo esto un problema (p.249). Esto “se trata de los llamados métodos habituales de evaluación del desempeño” (p.249). Por ejemplo “cada sistema se sujeta a determinados objetivos específicos y a determinadas características del trabajador implicado” (p.249). Además “es un medio para obtener información y datos que se puedan registrar, procesar y canalizar para mejorar el desempeño en las compañías” (Chiavenato, 2007, p.249). Teniendo como principales métodos de evaluación del desempeño los descritos a continuación:

En primer lugar; “el Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas, el cual es el más usado empleado y divulgado; asimismo, el más simple” (p.249), Este se realiza “utilizando un cuestionario de doble entrada, con líneas horizontales que representan los factores de evaluación del desempeño, mientras que las columnas verticales representan los grados de variación de esos factores” (p.249). Asimismo, se seleccionan y escogen anticipadamente a consecuencia de definir las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo (p.249). Además “es dimensionado a efecto de que retrate desde un desempeño débil o insatisfactorio hasta uno óptimo o excelente” (Chiavenato, 2007, p.249).

En segundo lugar; “El método de elección forzosa consiste en evaluar el desempeño mediante frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual” (p.245). Es

por ello que cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases y el evaluador está obligado a seleccionar sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño de la persona evaluada, por eso se llama elección forzosa (Chiavenato, 2007, p.255).

En tercer lugar; El método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo, consiste en entrevistas de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los dependientes (p.257), los cuales evalúan el desempeño de éstos, se registran las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, analizando los hechos y situaciones (p.257). Es decir, es un método de evaluación más amplio que, además de un diagnóstico del desempeño del empleado, ofrece la posibilidad de planear con el superior inmediato su progreso en el puesto y en la organización (Chiavenato, 2007, p.257).

En cuarto lugar; El método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos se basa en el hecho de que el comportamiento humano tiene características extremas que son capaces de llevar a resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso) (p.259). Por eso el método de evaluación del desempeño mediante incidentes críticos gira en torno a las particularidades (tanto positivas como negativas) del desempeño (Chiavenato, 2007, p.259).

En quinto lugar; El método de comparación de pares es un método de evaluación del desempeño que compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño (p.260). También “se pueden utilizar factores de evaluación. En tal caso, cada hoja del cuestionario es ocupada por un factor de evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2007, p.260).

En sexto lugar, “El método de frases descriptivas este método sólo difiere del método de la elección forzosa en que no es obligatorio escoger las frases” (pp.261-262). Quiere decir que “el evaluador señala las frases que caracterizan el desempeño del subordinado (señal “+” o “S”) y aquellas que muestran el desempeño contrario (signo “-” o “N”).

Por otra parte “el desempeño laboral son habilidades y capacidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización” (Quintero, africano & Faría, 2008, p.14).

Mientras tanto la definición más adecuada es el “desempeño como el nivel en el cual el subalterno cumple con los requerimientos laborales” (Milkovich & Boudreau, 1994,

citados en Chiang et al, 2010, p.22).

Tomando en cuenta lo siguiente “el desempeño es definido como los comportamientos observados en el colaborador” (p.280) 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” (Robbins & Coulter, 2014, p.280).

Así pues, menciona a la asistencia y exactitud; que es el cumplimiento exacto del horario que la organización establece para el desempeño de las labores. Es así que, si un colaborador es responsable con cualquier tipo de horario, ya sea para entregar un informe o realizar las actividades encargadas, entonces será considerado un trabajador eficiente. (p.280).

Seguido del Trabajo en equipos; que es la capacidad que tiene el colaborador para construir relaciones interpersonales, teniendo en cuenta la individualidad de cada persona, con la finalidad de poder desarrollarse en equipos multidisciplinarios, coordinando actividades, sea en su propia área o en otras áreas de la organización. (p.280).

También menciona a la productividad; es la medida en la que el trabajador cumple con las tareas asignadas, haciendo uso de sus capacidades intelectuales, diversos recursos y tiempo, eficaz y eficientemente, obteniendo de esta manera una calidad alta en el cumplimiento de las funciones de acuerdo a lo requerido por el jefe inmediato. (p.280).

Seguido de la calidad de los resultados; que es el nivel en el que un trabajador llega a desempeñar las funciones propias de su cargo, de acuerdo a los estándares de calidad y procedimientos de la organización; es decir, el logro de objetivos y metas planteadas por la organización. (p.281).

Después al respeto y compromiso; que es aquella habilidad que posee el empleado para acatar y seguir las reglas de conducta impuestas por la organización, además de ser responsable con sus actividades y tareas, de manera que cumpla tal y como se espera. No obstante, esta dimensión se encuentra directamente relacionada con la cordialidad, el buen trato y la orientación al servicio sin realizar distinciones en la organización. (p.281).

Y por último la labor bajo presión; durante el desempeño de las funciones laborales se pueden presentar distintos cambios en la salud de los empleados; el estrés es sindicado como el principal causante de alteraciones en el estado de salud del colaborador dentro de una organización. Esta enfermedad tiene origen en las situaciones que causan mucha tensión y presión al realizar las actividades, lo cual genera ciertas variantes en las costumbres del colaborador, lo que puede afectar negativamente en su vida personal. Por ello, debe ser tratado a tiempo para evitar alguna consecuencia más grave o perjudicial. (p.281).

Además, tenemos 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” (Nitisemito, 2001, p.183).

También tenemos 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).

Por consiguiente “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 & 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 & Veitch, 2006).

Por otra parte, se formuló el siguiente problema

¿Cuál es el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019?

Tomando en cuenta los criterios de los siguientes autores: (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, pp.40-41) todo estudio responde a evidenciar su importancia en diferentes aspectos, como los que son:

Aspecto por conveniencia ya que este trabajo de investigación permitirá lograr que la información sea relevante permitiendo aplicar soluciones al efecto de la motivación en

el desempeño laboral del vendedor para beneficio de la compañía, colaboradores, socios estratégicos y clientes.

De esta forma el presente trabajo contiene relevancia social, debido a que los fundamentos obtenidos beneficiarán a la “empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.” y a sus empleados, así regenerar el ambiente laboral. La motivación en ellos formaría eficiencia al desempeñar sus funciones y a su vez los clientes percibirán un servicio superior.

De hecho, las implicaciones prácticas serán que Representaciones Santa Apolonia S.A. contarán con la propuesta y aplicación de un programa dirigido a la motivación de sus recursos humanos, para mejorar la calidad de su servicio, esto a su vez se verá reflejada con la satisfacción de sus clientes.

Ahora bien, el valor teórico en esta investigación se citó mediante teorías relevantes para poder darle firmeza al argumento, asumiendo como centro las dos variables planteadas, estas conjeturas consentirán amplitud en el discernimiento de la motivación y del desempeño laboral. A medida que se logre mantener al personal motivado el desempeño del recurso humano mejorará notablemente en su productividad.

Finalmente, que la utilidad metodológica de este trabajo será que el siguiente estudio es de gran apoyo para la organización, ya que se utilizará cuestionarios para determinar “el efecto de la motivación en el desempeño laboral de los vendedores de la distribuidora Representaciones Santa Apolonia”, de manera que pueda concientizar a los colaboradores de la empresa con el fin de observar una mejora en el desempeño de sus funciones, llegando a la hipótesis proyectada.

Debe señalarse la siguiente hipótesis

La motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral del vendedor en la “empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A.”, Trujillo 2019.

Tenemos así, que los objetivos son:



En primer lugar;

Determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor “en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.”, Trujillo 2019.

Por otra parte, se definió 5 objetivos específicos:

Identificar los niveles de motivación en los vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Identificar los niveles de desempeño laboral en los vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Determinar el efecto de la motivación en la dimensión necesidad de logro en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

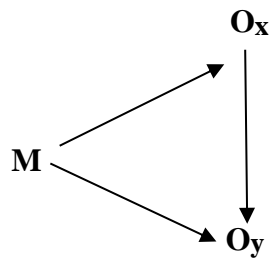
Determinar el efecto de la motivación en la dimensión necesidad del poder en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Determinar el efecto de la motivación en la dimensión necesidad de afiliación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se usó es un diseño no experimental descriptivo de corte transversal, porque permitió observar el efecto de la motivación en el desempeño laboral en el vendedor de “la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.”, Trujillo 2019.



Dónde:

M = Muestra: Los trabajadores (vendedores) de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.

O<sub>x</sub> = Observación de la variable Independiente: Motivación.

O<sub>y</sub> = Observación de la variable Dependiente: Desempeño laboral.

#### Variables:

Variable Independiente: Motivación

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

2.2. Operacionalización de variables:

Tabla 2.1.

***Operacionalización de la variable independiente: Motivación***

| <b>Variable Independiente</b> | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Definición operacional</b>   | <b>Dimensiones</b>         | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala</b> |
|-------------------------------|---|---|----------------------------|---|---------------|
| Motivación                    | “la motivación puede ser clasificada en tres necesidades humanas, las cuales poseen la tendencia a adaptarse de acuerdo al nivel de importancia que cada individuo le otorga durante el desarrollo de sus actividades en un entorno proporcionado”<br>(McClelland, citado por Robbins & Judge, 2009, p.p. 180-181). | Para medir la variable se usó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para su valoración se utilizó la escala Likert. | Necesidades de logro.      | Infraestructura.<br>Estabilidad.<br>Salario.                                      | Ordinal       |
|                               |   |   | Necesidades de poder.      | Liderazgo.<br>Delegar Poder.<br>Clima organizacional.<br>Influencia en los demás. |               |
|                               |   |   | Necesidades de afiliación. | Relaciones interpersonales.<br>Solidaridad.<br>Empatía.                           |               |

**Nota:** Las dimensiones consideradas se basó en la teoría de McClelland citado por Robbins y Judge (2013, p.440).

Tabla 2.2.

***Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño laboral***

| <b>Variable Dependiente</b> | <b>Definición conceptual</b>   | <b>Definición operacional</b>  | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>  | <b>Escala</b> |
|-----------------------------|--|--|--------------------|---|---------------|
| Desempeño laboral           | “Esta variable está determinada por la conjugación de elementos como la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas” (Arias, 2012, p. 337). | Para medir la variable de estudio se usó como técnica método de escalas gráficas y como instrumento una matriz de evaluación de desempeño. Para su valoración se utilizó una escala de Likert. | Habilidades        | Capacidad.<br>Intensión.<br>Adaptación.   | Ordinal       |
|                             |  |  | Conocimiento       | Aspectos conceptuales.<br>Procedimientos.<br>Asimilación.<br>Puesto de trabajo. |               |
|                             |  |  | Personalidad       | Veracidad.<br>Actitudes.<br>Emociones.<br>Relaciones.                           |               |
|                             |  |  | Expectativas       | Recompensas.<br>Sanciones.  |               |

***Nota:*** Teoría para definir la variable desempeño laboral para utilizar las dimensiones según Arias (2012, p.337).

### 2.3. Población-muestra y muestreo

**Población.** La población de la investigación se conformó por 33 vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo.

**Muestra.** La muestra fue la misma que la población, en base al muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Unidad de Análisis.** La unidad de análisis para la presente investigación es un vendedor de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta

En esta investigación se midió la variable motivación con la técnica de la encuesta usando como instrumento un cuestionario y la variable desempeño laboral se midió con la técnica del método de escalas gráficas usando como instrumento una matriz de evaluación de desempeño laboral, que permitió medir el efecto entre de la motivación y el desempeño laboral de los vendedores de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.

Tabla 2.3.

#### *Técnicas e instrumentos*

| Variable          | Técnica                    | Instrumento                       | Informante     |
|-------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Motivación        | Encuesta                   | Cuestionario                      | Vendedores     |
| Desempeño Laboral | Método de escalas gráficas | Matriz de evaluación de desempeño | Jefe de ventas |

## Validez y confiabilidad

La ficha de validación fue elaborada y entregada a 5 profesionales expertos siendo revisado y validado por cada uno de ellos. Cabe recalcar que estos expertos son conocedores del tema ya que entre ellos se encuentran profesionales en Administración, Metodología y Estadísticas.

Así mismo la validación del instrumento se realizó según el coeficiente de validez V-Aiken, calculándose las valoraciones de todos los jueces con relación a un ítem y al grupo de ítems.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Siendo:

S = la sumatoria de respuestas de jueces.

n = Número de jueces.

c = Número de valores de la escala de valoración.

Tabla 2.4.

*V-Aiken con intervalos de confianza*

| Valor promedio de la calificación | V     | IC 95% V      |
|-----------------------------------|-------|---------------|
| 3.14                              | 0.713 | 0.499 – 0.861 |
| 3.43                              | 0.810 | 0.601 – 0.924 |
| 3.57                              | 0.857 | 0.653 – 0.950 |
| 3.71                              | 0.903 | 0.709 – 0.973 |
| 3.86                              | 0.953 | 0.775 – 0.992 |
| 4.00                              | 1.000 | 0.845 – 1.000 |

Siendo el resultado para motivación y desempeño laboral de 0.99 y 1.00 respectivamente.

Para determinar la confiabilidad, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual se calculó según la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

De dónde:

$k$ : Número de ítems

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de la varianza de ítems

$s_T^2$ : Varianza de la suma total de ítems.

Tabla 2.5.

*Rango de valor de Alfa de Cronbach*

| $\alpha$   | Interpretación |
|------------|----------------|
| > 0,9      | Excelente      |
| > 0,8      | Bueno          |
| > 0,7      | Aceptable      |
| > 0,6      | Cuestionable   |
| > 0,5      | Malo           |
| $\leq 0,5$ | Inaceptable    |

Tabla del valor del alfa de Cronbach según George y Mallery (1995)

Confiabilidad Instrumento 1: Para medir la variable Motivación

| <i>Estadísticas de Fiabilidad</i> |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach                  | Nº de Elementos |
| 0.748                             | 30              |

El coeficiente alfa de Cronbach indica que el instrumento es aceptable, por lo tanto, se procede a la aplicación del total de la muestra.

Confiabilidad Instrumento 2: Para medir la variable Desempeño Laboral

| <i>Estadísticas de Fiabilidad</i> |           |
|-----------------------------------|-----------|
| Alfa de                           | N° de     |
| Cronbach                          | Elementos |
| 0.720                             | 26        |

El coeficiente alfa de Cronbach indica que el instrumento es aceptable, por lo tanto, se procede a la aplicación del total de la muestra.

## **2.5. Procedimiento**

Primero se procedió a solicitar el consentimiento a la empresa estudiada, siendo otorgado el permiso para estudiar a los colaboradores por la sra administradora Zaira Sari, tal como adjunto en anexos.

Se realizó la aplicación de los instrumentos: cuestionario al jefe de ventas y la matriz de desempeño a los 33 vendedores, en los días que la administración programó la reunión.

Una vez tabulado los instrumentos se procedió a procesar para obtener los resultados que dieron origen a la discusión, conclusiones y propuesta del trabajo de investigación

## **2.6. Métodos de análisis de datos**

En esta investigación se utilizó dos variables. La primera variable Motivación se trabajó en sus 3 dimensiones con 30 ítems y para la variable Desempeño Laboral de los vendedores se trabajó en sus 4 dimensiones con 26 ítems y para el manejo de los datos adjuntados se empleó el programa Microsoft Office Excel, el cual fue utilizado para facilitar y obtener tablas y figuras para un mejor análisis.

Así mismo se usó el programa estadístico SPSS V24, en el cuál se obtuvo las tablas para determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral, los niveles de la variable dependiente y la independiente, de igual manera se obtuvo los resultados



para determinar el efecto entre las dimensiones de la variable motivación en el desempeño laboral de los vendedores.

Tabla 2.6.

*Rangos para los niveles de la motivación por dimensiones*

| <b>Nivel</b> | <b>Necesidad de Logro</b> | <b>Necesidad de Poder</b> | <b>Necesidad de filiación</b> |
|--------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| Bajo         | 11 - 25                   | 10 - 23                   | 9 - 20                        |
| Medio        | 26 - 40                   | 24 - 37                   | 21 - 32                       |
| Alto         | 41 - 55                   | 38 - 50                   | 33 - 45                       |

*Nota:* considerando el total de Ítems por dimensión.

Tabla 2.7.

*Rangos para los niveles del desempeño laboral por dimensiones*

| <b>Nivel</b>  | <b>Habilidad</b> | <b>Conocimiento</b> | <b>Personalidad</b> | <b>Expectativas</b> |
|---------------|------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Deficiente    | 6 - 13           | 8 - 18              | 8 - 18              | 4 - 9               |
| Regular       | 14 - 21          | 19 - 29             | 19 - 29             | 10 - 15             |
| Sobresaliente | 22 - 30          | 30 - 40             | 30 - 40             | 16 - 20             |

*Nota:* considerando el total de Ítems por dimensión.

## 2.7. Aspectos éticos

La siguiente investigación sigue los lineamientos planteados por la Dirección de investigación de la Universidad César Vallejo. De la misma manera, es sumamente considerado el respeto por la propiedad intelectual, haciendo uso de citas textuales o parafraseadas según las normas A.P.A. (*American Psychology Association*).

En el presente trabajo de investigación se cumplió con la ética profesional, respetando la aportación de autores, desde los principios fundamentales de la moralidad individual y social.

La información que se obtendrá de las encuestas será confidencial y exclusivamente de uso universitario. (Revisar anexo 02).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Generalidades

La empresa distribuidora Representación Santa Apolonia es una empresa cuyo rubro es la comercialización y distribución de productos de consumo masiva. Habiéndose convertido desde el año 1996 como la empresa distribuidora líder en la ciudad de Trujillo y del norte del país. La junta directiva está conformada por los hermanos Castillos, además cuentan ya con sucursales en Huamachuco y Chimbote y con miras a seguir creciendo.

#### 3.2. Nivel de motivación en los vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Tabla 3.1.

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

| Nivel de Motivación | Vendedores | % de vendedores |
|---------------------|------------|-----------------|
| Bajo                | 6          | 18.2%           |
| Medio               | 21         | 63.6%           |
| Alto                | 6          | 18.2%           |
| Total               | 33         | 100.0%          |

Fuente: Tabla obtenida en Spss, versión 24.

*Nota:* Se aprecia en la tabla 3.1. 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%. Lo que indica que los vendedores no se sienten contentos con la empresa, ya que no cubre con sus expectativas.

Tabla 3.2.

*Nivel de las dimensiones de motivación laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo.*

| Nivel | Necesidad de Logro |                 | Necesidad de Poder |                 | Necesidad de Afiliación |                 |
|-------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|
|       | Vendedores         | % de vendedores | Vendedores         | % de vendedores | Vendedores              | % de vendedores |
| Bajo  | 8                  | 24.2%           | 8                  | 24.2%           | 9                       | 27.3%           |
| Medio | 20                 | 60.6%           | 17                 | 51.5%           | 19                      | 57.6%           |
| Alto  | 5                  | 15.2%           | 8                  | 24.2%           | 5                       | 15.2%           |
| Total | 33                 | 100.0%          | 33                 | 100.0%          | 33                      | 100.0%          |

*Nota:* En la tabla 3.2. Se aprecia la distribución de colaboradores en las dimensiones de motivación, según nivel. Así, tenemos que en todas las dimensiones se encuentran en nivel medio, esto se debe a que la empresa cuenta con socios estratégicos y estos a su vez tienen líneas líderes del mercado, los vendedores reciben de dichos proveedores incentivos adicionales, en ese sentido sienten motivación.

### **3.3. Nivel de desempeño laboral en los vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.**

Tabla 3.3.

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

| 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 la tabla 3.3. 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%. Esto se debe a que los vendedores se identifican con los proveedores (socios estratégicos de la empresa) por los premios recibidos por parte de estos, pero no con la compañía en sí.

Tabla 3.4.

*Nivel de las dimensiones de desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo.*

| <b>Nivel</b>  | <b>Habilidad</b> |                         | <b>Conocimiento</b> |                         | <b>Personalidad</b> |                         | <b>Expectativas</b> |                         |
|---------------|------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|
|               | Vendedor<br>res  | % de<br>vendedor<br>res | Vendedor<br>res     | % de<br>vendedor<br>res | Vendedor<br>res     | % de<br>vendedor<br>res | Vendedor<br>res     | % de<br>vendedor<br>res |
| Deficiente    | 9                | 27.3%                   | 9                   | 27.3%                   | 9                   | 27.3%                   | 11                  | 33.3%                   |
| Regular       | 15               | 45.5%                   | 20                  | 60.6%                   | 15                  | 45.5%                   | 20                  | 60.6%                   |
| Sobresaliente | 9                | 27.3%                   | 4                   | 12.1%                   | 9                   | 27.3%                   | 2                   | 6.1%                    |
| Total         | 33               | 100.0%                  | 33                  | 100.0%                  | 33                  | 100.0%                  | 33                  | 100.0%                  |

*Nota:* En la tabla 3.4. Se presentan la distribución de colaboradores en las dimensiones de desempeño laboral, según nivel. Encontrando que todas las dimensiones de desempeño laboral se encuentran en nivel regular, siendo las más altas porcentualmente el Conocimiento y las Expectativas.

**3.4. Efecto de la motivación en su dimensión necesidad de logro en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.**

Tabla 3.5.

*Tabla cruzada de los niveles de la dimensión necesidad de logro con los niveles de desempeño laboral.*

| Necesidad de Logro | Desempeño laboral |         |               | Total  |
|--------------------|-------------------|---------|---------------|--------|
|                    | Deficiente        | Regular | Sobresaliente |        |
| Bajo               | 12.12%            | 12.12%  | 0%            | 24.24% |
| Medio              | 6.06%             | 42.42%  | 12.12%        | 60.61% |
| Alto               | 3.03%             | 12.12%  | 0%            | 15.15% |
| Total              | 21.21%            | 66.67%  | 12.12%        | 100%   |

*Nota:* En la tabla 3.5. Se observa 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%. Lo que nos indica que el personal no se siente a gusto ni con la infraestructura, el ambiente de trabajo y mucho menos con el salario percibido de parte de la compañía.

**3.5. Efecto de la motivación en su dimensión necesidad del poder en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.**

Tabla 3.6.

*Tabla cruzada de los niveles de la dimensión necesidad de poder con los niveles de desempeño laboral.*

| Necesidad de Poder | Desempeño laboral |         |               | Total  |
|--------------------|-------------------|---------|---------------|--------|
|                    | Deficiente        | Regular | Sobresaliente |        |
| Bajo               | 6.06%             | 18.18%  | 0%            | 24.24% |
| Medio              | 12.12%            | 27.27%  | 12.12%        | 51.52% |
| Alto               | 3.03%             | 21.21%  | 0%            | 24.24% |
| Total              | 21.21%            | 66.67%  | 12.125        | 100%   |

*Nota:* Se observa en la tabla 3.6. 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%.

**3.6. Efecto de la motivación en su dimensión necesidad de afiliación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.**

Tabla 3.7.

*Tabla cruzada de los niveles de la dimensión necesidad de afiliación con los niveles de desempeño laboral.*

| Necesidad de Afiliación | Desempeño laboral |         |               | Total  |
|-------------------------|-------------------|---------|---------------|--------|
|                         | Deficiente        | Regular | Sobresaliente |        |
| Bajo                    | 3.03%             | 18.18%  | 6.06%         | 27.27% |
| Medio                   | 15.15%            | 36.36%  | 6.06%         | 57.58% |
| Alto                    | 3.03%             | 12.12%  | 0%            | 15.15% |
| Total                   | 21.21%            | 66.67%  | 12.12%        | 100%   |

*Nota:* Se observa en los resultados de la tabla 3.7. 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%.

### **3.7. Efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.**

Tabla 3.8.

*Tabla cruzada de los niveles de motivación laboral con los niveles de desempeño laboral.*

| 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:* En la tabla 3.8. 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.

### **3.8. Contrastación de hipótesis**

La hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación fue:

La motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

Basándose en los resultados obtenidos la hipótesis de la investigación se rechaza ya que la motivación alcanzó un nivel medio teniendo un efecto regular en el desempeño laboral, con un porcentaje del 42.42%.



#### IV. DISCUSIÓN

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 Sum (2015) “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”, así mismo 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 los factores higiénicos y de motivación constituyen la variable motivacional, planteando que existe discrepancia entre los factores que generan satisfacción y los que generan insatisfacción en los colaboradores, empezando por los factores de higiene, tales como el salario, relaciones con los pares, supervisión, contexto físico y otros, concernientes al ambiente y las condiciones en las cuales los empleados se desarrollan. En segundo lugar, nos 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 66.7%. 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 conduce a la conclusión de Sum (2015), ya que manifiesta que cada trabajador que pudo ser observado, a través de la escala de Likert, obtuvo en cada ítem notas en su mayoría favorables para la investigación y, estadísticamente, los resultados tuvieron una significancia y fiabilidad adecuada.

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; 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; 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; 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%”.

## V. CONCLUSIONES

1. 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. Esto quiere decir que a mayor motivación del vendedor mejor es su desempeño laboral, lo cual se relaciona con la teoría que afirma “la motivación se define como una fuerza motriz que impulsa a una persona a tomar algunas medidas con el fin de lograr ciertos objetivos”.
2. 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%. Siendo el indicador más bajo la necesidad de poder, lo que indica que el vendedor no siente deseos de superación ni deseo de liderar o influir en los demás, según teoría sobre necesidad de poder.
3. 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%. A su vez alcanzaron bajos porcentajes en las dimensiones de habilidades y personalidad, lo que nos indica que los colaboradores no cuentan con los estímulos personales suficientes para lograr trazarse metas y objetivos individuales.
4. 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%. Lo que nos indica que “el vendedor no se esfuerza lo necesario por desempeñar un buen papel, no asume mucho riesgos ni responsabilidades, según teoría encontrada”.
5. Según resultado obtenemos 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%. Lo que significa que el colaborador carece de liderazgo y de influencia en los demás, de acuerdo a la teoría de necesidad de poder.

6. De acuerdo al resultado obtenido 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%. Esto nos indica que los vendedores no poseen mucha empatía hacia sus compañeros de trabajo o les es difícil mantener buenas relaciones interpersonales entre ellos.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia a lanzar el programa del vendedor del mes, donde no solo se dé una felicitación verbal al vendedor si no también un premio simbólico que estimule al colaborador a involucrarse al 100% con la empresa.
2. Debido a que el nivel de motivación tiene un porcentaje del 81.8% entre el nivel bajo y medio, se recomienda realizar concursos de incentivos bimensuales adicionales para los vendedores de parte del mismo distribuidor, ya que unos de los factores higiénicos principales para mantener motivados al personal es el salario.
3. Debido a que el total del nivel bajo y medio de desempeño laboral es de 87.9%, se recomienda realizar charlas motivacionales semestrales a todos los colaboradores de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia, dirigida por un *coaching* experto en motivación, así de esa forma los vendedores sean colaboradores competentes y eficaces.
4. Al revisar los resultados del nivel de necesidad de logro en relación con el desempeño laboral y teniendo en cuenta que entre el nivel bajo y medio suma el 84.85% y teniendo un efecto regularmente bajo se recomienda mejorar y acondicionar la infraestructura para que desarrollen sus actividades diarias con la comodidad que necesitan, además se recomienda que se les asigne un sueldo básico según dicta la ley y que sus variables estén correctamente explicadas en sus contratos, así sientan una estabilidad laboral y salarial.
5. Según el resultado obtenido del nivel de poder que es regularmente bajo con un total de 75.75% entre el nivel bajo y medio, se recomienda al jefe de ventas delegar más funciones a los vendedores, como un responsable de la fuerza de venta por semana para que puedan demostrar su liderazgo y su influencia entre compañeros de trabajo.
6. Finalmente revisando los resultados obtenidos del nivel de necesidad de afiliación el cual es en total de 84.85% entre el nivel bajo y medio, teniendo un efecto regularmente bajo

en el desempeño laboral del vendedor, se recomienda días de esparcimiento familiar, donde puedan compartir momentos agradables entre los colaboradores y sus familiares.

## **VII. PROPUESTA**

### **Implementación del plan estratégico motivacional 2019**

#### **Fundamentación:**

La empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A. es una de las distribuidoras más reconocidas del norte del país, distribuye marcas líderes en el mercado y cuenta con sucursales en las ciudades de Chimbote y Huamachuco. Juega un papel fundamental dentro del mercado laboral dado que brinda muchos puestos de trabajo.

Cabe recalcar la importancia que en toda empresa es fundamental mantener a sus colaboradores motivados y por ende genere un buen desempeño laboral. Asimismo, la empresa debe contar con un personal calificado, eficaz y que desempeñe bien su rol de representante en el punto de venta. Es por ello que, de ahí parte la propuesta del presente trabajo, el cual al ser implementado ayudará a mejorar el desempeño laboral del vendedor ya que para ello la motivación es pieza fundamental.

#### **Objetivo general**

Mejorar el desempeño laboral del vendedor implementando un plan estratégico motivacional en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

#### **Objetivos específicos**

- ✓ Incentivar al colaborador con un plan de reconocimiento al mejor vendedor con una felicitación verbal y por escrito; además un premio simbólico.
- ✓ Reconocer el esfuerzo del vendedor con un plan de incentivo bimensual por parte de la empresa, que motive al vendedor a mejorar en su desempeño laboral.
- ✓ Mejorar la infraestructura de la sala de ventas, para no solo hacer agradable el ambiente donde desempeñan sus actividades diarias si no también que tengan las comodidades básicas que toda persona necesita para el mejor desempeño de sus funciones.



- ✓ Realizar charlas motivacionales, las cuales cuenten con un coaching experto en motivación al personal.

### **Beneficiarios**

- ✓ La empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A.
- ✓ El directorio en pleno.
- ✓ El jefe de ventas y supervisores.
- ✓ Los vendedores de la distribuidora.
- ✓ Los socios estratégicos - proveedores.
- ✓ Los clientes de la empresa.

### **Justificación**

El presente trabajo se justifica en los resultados obtenidos en la tesis denominada: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019. Los cuales mostraron que la motivación en dicha empresa se encuentra en un nivel medio, teniendo como promedio un porcentaje del 75% por ende un nivel de desempeño laboral regular. Es por ello que estamos seguros que la implementación de esta propuesta es conveniente para todos los involucrados.

### **Factibilidad**

La factibilidad del presente trabajo será revisada y aprobada por el directorio de la empresa, el mismo que a su vez dará luz verde para que el área contable apruebe el presupuesto y por último el área de recursos humanos el cual se encargará de la coordinación con los socios estratégicos de la compañía (los proveedores) a los que se les solicitará apoyo monetario para asegurar el éxito del plan de mejora.

### **Plan de trabajo**

El presente trabajo es una propuesta de mejora la cual se ejecutará en el periodo comprendido de un año, de agosto 2019 a Setiembre 2020. Tiempo en el cual se ejecutará lo siguiente:

| Plan a ejecutar  | Fecha de ejecución  | Responsables  |
|--|---|---|
| El empleado del mes.   | Todos los primeros días hábiles de cada mes hasta Setiembre 2020.                                 | Área de recursos humanos y Jefe de ventas.<br>Patrocinador: Socios estratégicos de la compañía (Proveedores)  |
| Incentivo “El vendedor empoderado”.                                  | Lanzamiento bimensual, siendo el primer periodo Ago-Set 2019 y así hasta acabar el año propuesto. | Área de Recursos humanos y Jefe de ventas.  |
| Remodelación de mobiliario.  | Primera quincena de agosto 2019.  | Área de Recursos humanos  |
| Primera charla motivacional “ama lo que haces”.                      | Primer sábado de Setiembre 2019.  | Responsable: Área de R.H.<br>Patrocinador: Socios estratégicos de la compañía (Proveedores)<br>Ponente: Coach Ana Romero<br>      |
| Segunda charla motivacional “¿Por qué no se trabaja en el trabajo?”. | Primer sábado de marzo 2020.  | Responsable: Área de R.H.<br>Patrocinador: Socios estratégicos de la compañía (Proveedores)<br>Ponente: Coach Walter Escobar<br> |
| Tercera charla motivacional “El feliz secreto para trabajar mejor”.  | Primer sábado de Setiembre 2020.  | Responsable: Área de R.H.<br>Patrocinador: Socios estratégicos de la compañía (Proveedores)<br>Ponente: Coach Edith Cuba<br>     |

## Presupuesto

| Plan a ejecutar  | Medios                               | Costos    | Inversión  |
|--|--------------------------------------|-----------|------------|
| - Incentivo “El vendedor empoderado”.                                  | - Premio diploma (12 meses)          | S/. 50    | S/. 600    |
| - Incentivo “El vendedor empoderado”.                                  | - Incentivo primer puesto (6 meses)  | S/. 1,000 | S/. 10,500 |
|  | - Incentivo segundo puesto (6 meses) | S/. 500   |            |
|  | - Incentivo tercer puesto (6 meses)  | S/. 250   |            |
| - Remodelación de mobiliario.  | - Sillas (36)                        | S/. 2,270 | S/16,995   |
|  | - Mesas conferencias (4)             | S/. 2,000 |            |
|  | - proyector (1)                      | S/. 2,300 |            |
|  | - aire acondicionado (1)             | S/. 1,500 |            |
|  | - instalación computadoras (3)       | S/. 1,000 |            |
|  | - mesas para computadoras (3)        | S/. 6,000 |            |
|  | - Pizarra (1)                        | S/. 675   |            |
|  | - Televisión (1)                     | S/. 50    |            |
| - Primera charla motivacional “ama lo que haces”.                      | - Coach                              | S/. 1200  | S/1530     |
|  | - Folletería                         | S/. 100   |            |
|  | - Break (bocaditos)                  | S/. 200   |            |
|  | - Varios                             | S/. 30    |            |
| - Segunda charla motivacional “¿Por qué no se trabaja en el trabajo?”. | - Coach                              | S/. 1200  | S/1530     |
|  | - Folletería                         | S/. 100   |            |
|  | - Break (bocaditos)                  | S/. 200   |            |
|  | - Varios                             | S/. 30    |            |
| - Tercera charla motivacional “El feliz secreto para trabajar mejor”.  | - Coach                              | S/. 1200  | S/1530     |
|  | - Folletería                         | S/. 100   |            |
|  | - Break (bocaditos)                  | S/. 200   |            |
|  | - Varios                             | S/. 30    |            |
|  |                                      | TOTAL     | S/. 32,685 |



## REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). *Desempeño por competencias*. Argentina: Ediciones Granica.
- Arias, L. y Heredia, V. (2011). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6ª. ed.), México: Trillas.
- Baguer, A. (2009). *Dirección De Personas*. (2 da ed.), España: Ediciones Díaz De Santos.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3era ed.), Bogotá, Colombia: Pearson educación.
- Baker, George, Michael Jensen and Kevin Murphy (1988): *Compensation and Incentives: Practice vs. Theory*. *Journal of Finance*, XLII, 593-616.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (8va ed.). México DF: Editorial McGraw Hill/Interamericana Editores S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9na ed.). Bogotá: Colombia: Editorial McGraw Hill
- Churchill, G., Ford, N, Hartley, S. y Walker, O. (1985). *The determinants of salesperson performance: a meta-analysis*. *Journal of Marketing Research*, vol. XXII. págs. 103-118
- Clark, D. R., 2010. *Leadership Styles*. *Instructional System Design Concept Map*. Retrieved May 6, 2015, from: <http://www.nwlink.com/~donclark/leader/leadstl.html>
- Dalton, M. Hoyle, D. y Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. (3era ed.), México: Thomson.
- Deci, E. y Ryan, R. (1990). *A Motivational Approach to Self: Integration in Personality*. En R. Dienstbier (ed). *Nebraska Symposium on Motivation*. Lincoln: University of Nebraska Press.
- Díaz y Torres (2018) “Motivación en el desempeño laboral del personal docente. Diseño de talleres motivacionales de cultura colaborativa”, recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33636/1/D%C3%ADaz%20-%20Torres.pdf>

- Enríquez (2014) llevo a cabo un trabajo titulado “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México”, recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/298304518/Tesis-Motivacion-y-Desempeno-Laboral-De>
- Gächter, S., & Falk, A. (2001). Work Motivation, Institutions, and Performance. SSRN Electronic Journal. doi:10.2139/ssrn.259258
- 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
- García, C. (2009). El cuestionario. Distrito Federal, Mexico: Editorial Limusa S.A.
- García, F. (2008). Motivar para el aprendizaje desde la actividad orientadora. Madrid: Editorial Ministerio de Educación y Ciencia.
- Granovetter, Mark (1992): ‘The Sociological and Economic Approaches to Labour Market Analysis: A Social Structural View’. In: Mark Granovetter and Richard Swedberg (eds.), *The Sociology of Economic Life* (pp. 233-263). Boulder: Westview Press.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta ed.), México Distrito Federal, México: Mc Graw Hill.
- Human Motivation: How Does it Work? (n.d.). *Understanding Human Motivation*, 278–283. doi:10.1002/9780470773383.ch16
- Kuhl, J. (1984). Volitional aspects of achievement motivation and learned helplessness: Toward a comprehensive theory of action control. *Progress in Experimental Personality Research*, 13, 99-171.
- 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

- Manzoni, J. y Barsoux, J. (1998). "The Set-Up-To-Fail Síndrome". En: Havard Business Review.
- María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Milgrom, Paul and John Roberts (1992): Economics, Organization and Management. New Jersey: Prentice Hall International.
- Muchtar. 2016. The Influence of Motivation and Work Environment on the Performance of Employees. SINERGI, Vole 6 No2: 27-40.
- Namakforoosh, M. (2005). Metodología De Investigación. (2da ed.), Distrito Federal, México: Limusa
- Nitisemito, A. S. 2001. Manajemen Personalia. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nuttin, J. (1980). Théorie de la motivation humaine. Du besoin au projet d'action. Paris: PUF.
- Oliveros , Fandiño y Torres (2016) Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0121737216300279> el 14 de setiembre del 2018
- 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.
- Pujol, F. (2013). Motivación no se puede observar. bubok editorial. Motivación laboral psicología de las organizaciones. España.
- Purizaga (2018) "Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Víctor Hugo Carbajal Alzamora, La Molina - 2018", recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19723/PURIZAGA\\_GRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19723/PURIZAGA_GRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Quintero, Africano y Faría (2008). *Administración: un enfoque basado en competencias*. España: Thomson.
- Ramírez (2015) “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la facultad regional multidisciplinaria, 2015”. Recuperado de: <http://repositorio.unan.edu.ni/2723/1/17458.pdf>
- Renzulli, J. S. (2005). The three-ring conception of giftedness. En R. J. Sternberg & J. E. Davidson (Eds.), *Conceptions of giftedness* (2da. ed.). Cambridge: Cambridge University Press.
- Rico, M. & Sacristán, M. (2012). *Fundamentos Empresariales*. España: Esic Editorial.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). México: Pearson. Recuperado de: <https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15a ed.). México: Pearson. Recuperado de: [file:///D:/Users/Luciana/Downloads/comportamiento\\_organizacional\\_robbins\\_15.pdf](file:///D:/Users/Luciana/Downloads/comportamiento_organizacional_robbins_15.pdf)  
[https://www.academia.edu/14013625/comportamiento\\_organizacional\\_robbins\\_15\\_edicion](https://www.academia.edu/14013625/comportamiento_organizacional_robbins_15_edicion)
- Ryan, JC (2014). La motivación laboral de los investigadores científicos y su efecto en el rendimiento de la investigación. *Gestión de I + D*, 44 (4), 355–369. doi: 10.1111 / radm.12063.
- Sulistyo, S., & Niingtyas, S. (2017). Teachers’ Work Performance Seen from Work Circumstance, Work Motivation, and Headmaster’s Leadership Style. *Proceedings of the 2nd International Conference on Economic Education and Entrepreneurship*. doi:10.5220/0006891907020706
- Sum (2015) “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1”. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>



Tacza (2018) "Motivación y desempeño laboral en la empresa Distribuidora Industrial Líder S.A.C., San Juan de Lurigancho, 2018", recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19745/TACZA\\_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19745/TACZA_QJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Williamson, Oliver (1985): *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.

Woodworth, R. S. (1918). *Dynamic Psychology*. New York: Columbia University Press.

## ANEXOS

### Anexo 01 – Matriz de Consistencia

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.

| PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPÓTESIS  | OPERACIONALIZACIÓN   |                            |                 | METODOLOGÍA  |
|--|--|--|--|----------------------------|-----------------|--|
|  |  |  | VARIABLES  | DIMENSIONES                | INDICADORES     |  |
| Problema:<br>¿Cuál es el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019? | Objetivo general:<br>Determinar el efecto de la motivación en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019. | Hipótesis general:<br>La motivación tiene un efecto positivo en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019. | “la motivación puede ser clasificada en tres necesidades humanas, las cuales poseen la tendencia a adaptarse de acuerdo al nivel de importancia que cada individuo le otorga durante el desarrollo de sus actividades en un entorno proporcionado” (McClelland, citado por | Necesidades de logro       | Infraestructura | <b>Tipo de investigación:</b><br>No experimental<br><b>Población-muestra:</b><br>La población de la investigación se conformó por 33 vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo. La muestra fue la misma que la población, en base al muestreo no probabilístico por conveniencia.<br><b>Diseño de investigación:</b><br>El diseño de investigación que se usó es un diseño no experimental descriptivo de corte transversal, porque permitió observar el efecto de la motivación en el desempeño |
|  |  |  |  |                            | Estabilidad     |  |
|  |  |  |  |                            | Salario         |  |
|  |  |  | Necesidades de poder   | Liderazgo                  |                 |  |
|  |  |  |  | Delegar Poder              |                 |  |
|  |  |  |  | Clima organizacional       |                 |  |
|  |  |  | Necesidades de afiliación  | Influencia en los demás    |                 |  |
|  |  |  |  | Relaciones interpersonales |                 |  |
|  |  |  |  | Solidaridad                |                 |  |

|  |  |   |                                       |                       |         |   |
|--|--|---|---------------------------------------|-----------------------|---------|---|
|  |  |   | Robbins & Judge, 2009, p.p. 180-181). |                       | Empatía | <p>laboral en el vendedor de la empresa distribuidora Representaciones Santa Apolonia S.A., Trujillo 2019.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de medición:</b><br/>         Para Motivación:<br/>         Encuesta = Cuestionario<br/>         Para Desempeño Laboral:<br/>         Encuesta = Matriz de evaluación</p> <p><b>Técnicas de análisis de datos:</b><br/>         Análisis estadístico descriptivo.</p> <p><b>Resultados:</b><br/>         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.</p> |
|  |  | <p>“Esta variable está determinada por la conjugación de elementos como la habilidad, conocimiento, personalidad y expectativas” (Arias, 2012, p. 337).</p> | Habilidades                           | Capacidad             |         |   |
|  |  |   |                                       | Intensión             |         |   |
|  |  |   |                                       | Adaptación            |         |   |
|  |  |   | Conocimiento                          | Aspectos conceptuales |         |   |
|  |  |   |                                       | Procedimientos        |         |   |
|  |  |   |                                       | Asimilación           |         |   |
|  |  |   |                                       | Puesto de trabajo     |         |   |
|  |  |   | Personalidad                          | Veracidad             |         |   |
|  |  |   |                                       | Actitudes             |         |   |
|  |  |   |                                       | Emociones             |         |   |
|  |  |   |                                       | Relaciones            |         |   |
|  |  |   | Expectativas                          | Recompensas           |         |   |
|  |  |   |                                       | Sanciones             |         |   |

## Anexo 02 – Consentimiento informado

### Consentimiento informado

Sra.

JAIRA ARACELI SARI PEREZ, Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es María Guadalupe Dávila Capurro, Alumna de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo – Trujillo. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de Encuestas. En caso acepte participar en la investigación, afirmo haber sido informado (a) de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se explicará cada una de ellas. Gracias por su colaboración.

Atte.

ESTUDIANTE DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo JAIRA ARACELI SARI PEREZ Con número de DNI: 40824032, acepto participar en la investigación Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018, De la Sra. María Guadalupe Dávila Capurro.

Día: 11/12/2018



Anexo 03 – Primer instrumento (ficha de análisis documental)

Vendedor: ..... Fecha: .....

Estoy desarrollando una investigación universitaria sobre la motivación; le agradecería transmitir su opinión sobre este tema con toda sinceridad. Sólo debe marcar con una “X” la respuesta que crea conveniente con base a los criterios que indico a continuación:

| 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| VARIABLE MOTIVACIÓN  |  |  |   |   |   |   |   |
|----------------------|--|--|---|---|---|---|---|
| Dimensiones          | N° ítem  | Indicadores  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Necesidades de logro | <b>I. Infraestructura</b>  |  |   |   |   |   |   |
|                      | 1  | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones?                           |   |   |   |   |   |
|                      | 2  | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?                                |   |   |   |   |   |
|                      | 3  | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo?                           |   |   |   |   |   |
|                      | 4  | ¿Las condiciones del ambiente de trabajo le permiten alcanzar sus objetivos laborales?                   |   |   |   |   |   |
|                      | <b>II. Estabilidad laboral</b>   |  |   |   |   |   |   |
|                      | 5  | ¿Cuenta con un contrato que asegure su estabilidad laboral?  |   |   |   |   |   |
|                      | 6  | ¿Percibe un ambiente de estabilidad laboral en las relaciones con sus superiores?                        |   |   |   |   |   |
|                      | 7  | ¿En general en la empresa se vive un ambiente de estabilidad laboral entre los compañeros de trabajo?    |   |   |   |   |   |
|                      | <b>III. Salario</b>  |  |   |   |   |   |   |
|                      | 8  | ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?  |   |   |   |   |   |
| 9                    | ¿La asignación de salarios se realiza en función al nivel de responsabilidad, experiencia, formación y carga laboral de cada puesto? |  |   |   |   |   |   |
| 10                   | ¿Recibe compensación económica adicional cuando realiza una labor bien hecha?  |  |   |   |   |   |   |
| 11                   | ¿La empresa suele incrementar el salario cuando se asciende a un cargo de mayor jerarquía?   |  |   |   |   |   |   |
| Necesidad de poder   | <b>IV. Liderazgo</b>   |  |   |   |   |   |   |
|                      | 12   | ¿Se considera una guía clave para el logro de los objetivos empresariales?                               |   |   |   |   |   |
|                      | 13   | ¿Suele corregir asertivamente los errores de sus compañeros de trabajo?                                  |   |   |   |   |   |
|                      | 14   | ¿Usted es claro y específico cuando brinda la información para el desarrollo de las actividades del día? |   |   |   |   |   |

|                         |  |   |   |                        |  |  |  |  |
|-------------------------|--|---|---|------------------------|--|--|--|--|
|                         |  | <b>V. Delegar poder</b>                 |   |                        |  |  |  |  |
| 15                      | ¿Su jefe inmediato confía en usted alguna de las funciones que le son inherentes a su cargo? |   |   |                        |  |  |  |  |
| 16                      | ¿Le han dado la oportunidad de dirigir al grupo de trabajo?                                  |   |   |                        |  |  |  |  |
| 17                      | ¿Le agrada asumir nuevas responsabilidades en su trabajo?                                    |   |   |                        |  |  |  |  |
|                         |  | <b>VI. Clima organizacional</b>         |   |                        |  |  |  |  |
| 18                      | ¿Participa activamente en equipos en su área de trabajo?                                     |   |   |                        |  |  |  |  |
| 19                      | ¿En la empresa se percibe un agradable clima laboral?  |   |   |                        |  |  |  |  |
|                         |  | <b>VII. Influencia en los demás</b>     |   |                        |  |  |  |  |
| 20                      | ¿Se comunica en todos los niveles para el desarrollo de las actividades laborales?           |   |   |                        |  |  |  |  |
| 21                      | ¿Suele influir positivamente en el accionar de sus compañeros de trabajo?                    |   |   |                        |  |  |  |  |
| Necesidad de afiliación |  | <b>VIII. Relaciones interpersonales</b> |   |                        |  |  |  |  |
|                         |  | 22                                      | ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?                               |                        |  |  |  |  |
|                         |  | 23                                      | ¿Es capaz de comunicarse de manera asertiva con todos los trabajadores de la empresa? |                        |  |  |  |  |
|                         |  | 24                                      | ¿Suele compartir un lazo de amistad con sus compañeros fuera del ambiente laboral?    |                        |  |  |  |  |
|                         |  |   |   | <b>IX. Solidaridad</b> |  |  |  |  |
|                         |  | 25                                      | ¿Participa activamente cuando le solicitan su ayuda?                                  |                        |  |  |  |  |
|                         |  | 26                                      | ¿Se considera una persona solidaria con sus compañeros de trabajo?                    |                        |  |  |  |  |
|                         |  | 27                                      | ¿Se muestra solidario en relación al cumplimiento de las producciones urgentes?       |                        |  |  |  |  |
|                         |  |   |   | <b>X. Empatía</b>      |  |  |  |  |
|                         |  | 28                                      | ¿Logra identificar el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo?                   |                        |  |  |  |  |
| 29                      | ¿Considera que sus compañeros de trabajo logran comprender cómo se siente?                   |   |   |                        |  |  |  |  |
| 30                      | ¿Asume la posición y lugar de sus compañeros para tratar de comprender como se sienten?      |   |   |                        |  |  |  |  |

Anexo 04: Ficha de validación del instrumento Motivación (escaneadas).

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| DG BACAMONTE<br>HERNANDEZ   | UEV                              | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |  |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|--|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |  |   |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   | X |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   | X |  |   |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | Casi Siempre(4)       |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |  |   |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | A veces (3)           |             |   |   | X |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |  | X |
|            |                      |                 |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |  |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | X |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   | X |  |   |



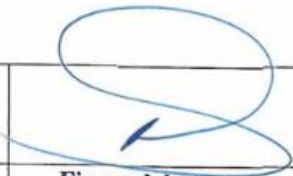










|                     |          |   |          |
|---------------------|----------|---|----------|
| Trujillo 11/12/2018 | 18157625 |  |          |
| Lugar y fecha       | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono |

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 0

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del experto  | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|--|----------------------------------|------------------------------------|---|
| Armas Gastaneda, Antonio   | Docente UCV-SUR                  | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A. Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |   |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   | X |   |   |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | Casi Siempre(4)       |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |   |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | A veces (3)           |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   |   | X |
|            |                      |                 |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   | X |   |   |


|  |                     |  |  |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |
|--|---------------------|--|--|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
|  |                     | ¿Las condiciones del ambiente de trabajo le permiten alcanzar sus objetivos laborales?   |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  | Estabilidad Laboral | ¿Cuenta con un contrato que asegure su estabilidad laboral?  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  |                     | ¿Percibe un ambiente de estabilidad laboral en las relaciones con sus superiores?  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  |                     | ¿En general en la empresa se vive un ambiente de estabilidad laboral entre los compañeros de trabajo?                                |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  |                     | ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  | Salario             | ¿La asignación de salarios se realiza en función al nivel de responsabilidad, experiencia, formación y carga laboral de cada puesto? |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|  |                     | ¿Recibe compensación económica adicional cuando realiza una labor bien hecha?  |  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |

|                    |               |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |   |   |
|--------------------|---------------|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|---|---|
| Necesidad de poder |               | ¿La empresa suele incrementar el salario cuando se asciende a un cargo de mayor jerarquía?               |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  | X |   |
|                    | Liderazgo     | ¿Se considera una guía clave para el logro de los objetivos empresariales?                               |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    |               | ¿Suele corregir asertivamente los errores de sus compañeros de trabajo?                                  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    |               | ¿Usted es claro y específico cuando brinda la información para el desarrollo de las actividades del día? |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    |               | ¿Su jefe inmediato confía en usted alguna de las funciones que le son inherentes a su cargo?             |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    | Delegar Poder | ¿Le han dado la oportunidad de dirigir al grupo de trabajo?  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    |               | ¿Le agrada asumir nuevas responsabilidades en su trabajo?  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |   | X |
|                    |               |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |   |   |



|                         |                            |   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |  |  |   |
|-------------------------|----------------------------|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|--|--|---|
| Necesidad de afiliación | Clima Organizacional       | ¿Participa activamente en equipos en su área de trabajo?                              |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         |                            | ¿En la empresa se percibe un agradable clima laboral?                                 |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         | Influencia en los demás    | ¿Se comunica en todos los niveles para el desarrollo de las actividades laborales?    |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         |                            | ¿Suele influir positivamente en el accionar de sus compañeros de trabajo?             |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         | Relaciones interpersonales | ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?                               |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         |                            | ¿Es capaz de comunicarse de manera asertiva con todos los trabajadores de la empresa? |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         |                            | ¿Suele compartir un lazo de amistad con sus compañeros fuera del ambiente laboral?    |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |
|                         | Solidaridad                | ¿Participa activamente cuando le solicitan su ayuda?                                  |  |  | X |  |  | X |  |  | X |  |  | X |



|                     |          |   |           |
|---------------------|----------|---|-----------|
| Trujillo 12/12/2018 | 18162222 |  | 936226916 |
| Lugar y fecha       | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono  |

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| <i>Tepeda Chávez Luc. Miguel</i>  | <i>S.A</i>                       | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |  |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|--|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |  |   |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |  |   |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | Casi Siempre(4)       |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |  |   |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | A veces (3)           |             |   |   | X |          |   | X |   |            |   |   |   | X          |   |   |   |  | X |
|            |                      |                 |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |  |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   | X |   |            |   |   | X |  |   |






|                         |                            |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |
|-------------------------|----------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|
| Necesidad de afiliación | Clima Organizacional       | ¿Participa activamente en equipos en su área de trabajo?                              |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  | X |   |
|                         |                            | ¿En la empresa se percibe un agradable clima laboral?                                 |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         | Influencia en los demás    | ¿Se comunica en todos los niveles para el desarrollo de las actividades laborales?    |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         |                            | ¿Suele influir positivamente en el accionar de sus compañeros de trabajo?             |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         | Relaciones interpersonales | ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?                               |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         |                            | ¿Es capaz de comunicarse de manera asertiva con todos los trabajadores de la empresa? |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         |                            | ¿Suele compartir un lazo de amistad con sus compañeros fuera del ambiente laboral?    |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |
|                         | Solidaridad                | ¿Participa activamente cuando le solicitan su ayuda?                                  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |

|         |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|---------|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| Empatía | ¿Se considera una persona solidaria con sus compañeros de trabajo?                      |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |
|         | ¿Se muestra solidario en relación al cumplimiento de las producciones urgentes?         |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |
|         | ¿Logra identificar el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo?                     |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |
|         | ¿Considera que sus compañeros de trabajo logran comprender cómo se siente?              |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |
|         | ¿Asume la posición y lugar de sus compañeros para tratar de comprender como se sienten? |  |  |  | X |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |  |  |  | X |

**OPINION DE APLICABILIDAD**

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
- No procede su aplicación



|                   |          |   |               |
|-------------------|----------|---|---------------|
| Trujillo 19/12/18 | 42567862 |  | 48 5000- 7468 |
| Lugar y fecha     | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono      |

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

.....

ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| M <sub>3</sub> Fiorentini Candioti Giovanni   | DOCENTE - UPAD                   | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).


|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   | ✓ |          |   |   | ✓ |            |   |   | ✓ |            |   |   | ✓ |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | Casi Siempre(4)       |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | A veces (3)           |             |   | ✓ |   |          |   | ✓ |   |            |   | ✓ |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | ✓ |          |   |   | ✓ |            |   |   | ✓ |            |   |   | ✓ |

|  |                     |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
|--|---------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|---|
|  | Estabilidad Laboral | ¿Las condiciones del ambiente de trabajo le permiten alcanzar sus objetivos laborales?   |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |   |
|  |                     | ¿Cuenta con un contrato que asegure su estabilidad laboral?  |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |
|  |                     | ¿Percibe un ambiente de estabilidad laboral en las relaciones con sus superiores?  |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |
|  |                     | ¿En general en la empresa se vive un ambiente de estabilidad laboral entre los compañeros de trabajo?                                |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |
|  | Salario             | ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?  |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |
|  |                     | ¿La asignación de salarios se realiza en función al nivel de responsabilidad, experiencia, formación y carga laboral de cada puesto? |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |
|  |                     | ¿Recibe compensación económica adicional cuando realiza una labor bien hecha?  |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  | ✓ |  |  |  |   | ✓ |



|                         |                            |   |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |   |   |
|-------------------------|----------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|---|---|
| Necesidad de afiliación | Clima Organizacional       | ¿Participa activamente en equipos en su área de trabajo?                              |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  | ✓ |   |  |  |  |  | ✓ |   |
|                         |                            | ¿En la empresa se percibe un agradable clima laboral?                                 |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         | Influencia en los demás    | ¿Se comunica en todos los niveles para el desarrollo de las actividades laborales?    |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         |                            | ¿Suele influir positivamente en el accionar de sus compañeros de trabajo?             |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         | Relaciones interpersonales | ¿Mantiene una buena comunicación con su jefe inmediato?                               |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         |                            | ¿Es capaz de comunicarse de manera asertiva con todos los trabajadores de la empresa? |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         |                            | ¿Suele compartir un lazo de amistad con sus compañeros fuera del ambiente laboral?    |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |
|                         | Solidaridad                | ¿Participa activamente cuando le solicitan su ayuda?                                  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |



|                     |          |   |           |
|---------------------|----------|---|-----------|
| Trujillo 16/04/2019 | 18217508 |  | 965669082 |
| Lugar y fecha       | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono  |

**Observaciones:**

*Sin Observaciones.*

.....

.....

.....

.....

.....

**ANEXO 0**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| MG. JOCELYN INFANTE LINARES   | Docente WA - UPN                 | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 | Casi Siempre(4)  |                       |             |   | x |   |          |   | x |   |            |   | x |   |            |   |   | x |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | A veces (3)           |             |   |   | x |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   |   |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | x |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |

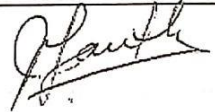










|                      |          |   |           |
|----------------------|----------|---|-----------|
| Trujillo 24 /04/2019 | 18136826 |  | 981445311 |
| Lugar y fecha        | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono  |

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....

.....

**ANEXO 0**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento             | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| <i>Cardenas Rodriguez, Karina</i>   | <i>Docente</i>                   | Cuestionario para medir Motivación | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                    |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|            | Dim ensi ones        | Indicadores     | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|------------|----------------------|-----------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|            |                      |                 |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Motivación | Necesidades de logro | Infraestructura | ¿La estructura física de la empresa facilita el cumplimiento de sus funciones? | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 | ¿El área de trabajo es confortable para el desarrollo de sus actividades?      | Casi Siempre(4)       |             |   |   | / |          |   |   | / |            |   |   | / |            |   |   | / |
|            |                      |                 | ¿Su jefe se preocupa por brindarle óptimas condiciones ambientales de trabajo? | A veces (3)           |             |   |   | / |          |   |   | / |            |   |   | / |            |   |   | / |
|            |                      |                 |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|            |                      |                 |  | Nunca (1)             |             |   |   | / |          |   |   | / |            |   |   | / |            |   |   | / |

|  |  |                     |  |  |   |   |   |   |   |  |   |   |  |   |   |  |   |   |
|--|--|---------------------|--|--|---|---|---|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|
|  |  | Estabilidad Laboral | ¿Las condiciones del ambiente de trabajo le permiten alcanzar sus objetivos laborales?   |  |   |   | / |   |   |  | / |   |  |   | / |  |   | / |
|  |  |                     | ¿Cuenta con un contrato que asegure su estabilidad laboral?  |  |   |   | / |   |   |  | / |   |  | / |   |  | / |   |
|  |  |                     | ¿Percibe un ambiente de estabilidad laboral en las relaciones con sus superiores?  |  | / |   |   | / |   |  | / |   |  | / |   |  |   |   |
|  |  |                     | ¿En general en la empresa se vive un ambiente de estabilidad laboral entre los compañeros de trabajo?                                |  |   | / |   |   | / |  |   | / |  |   | / |  |   |   |
|  |  | Salario             | ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?  |  | / |   |   | / |   |  | / |   |  | / |   |  |   |   |
|  |  |                     | ¿La asignación de salarios se realiza en función al nivel de responsabilidad, experiencia, formación y carga laboral de cada puesto? |  |   | / |   |   | / |  |   | / |  |   | / |  |   |   |
|  |  |                     | ¿Recibe compensación económica adicional cuando realiza una labor bien hecha?  |  |   | / |   |   | / |  |   | / |  |   | / |  |   |   |








|         |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |   |
|---------|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|---|
| Empatía | ¿Se considera una persona solidaria con sus compañeros de trabajo?                      |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |
|         | ¿Se muestra solidario en relación al cumplimiento de las producciones urgentes?         |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |
|         | ¿Logra identificar el estado de ánimo de sus compañeros de trabajo?                     |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |
|         | ¿Considera que sus compañeros de trabajo logran comprender cómo se siente?              |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |
|         | ¿Asume la posición y lugar de sus compañeros para tratar de comprender como se sienten? |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |  |  |  |  |  | / |

**OPINION DE APLICABILIDAD**

- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**
- No procede su aplicación**

|                           |          |   |          |
|---------------------------|----------|---|----------|
| Trujillo 30 de 12 de 2019 | 18169440 |  | —        |
| Lugar y fecha             | DNI. N°  | Firma del experto   | Teléfono |

**Observaciones:**

.....

.....

.....

.....

.....

**Anexo 05 – Segundo Instrumento.**

| <b><u>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL - AÑO 2019</u></b> |   |  |   |   |   |
|---|---|--|---|---|---|
| <b>NOMBRE DEL VENDEDOR:</b>   |   |  |   |   |   |
| <b>NOMBRE DEL EVALUADOR:</b>  |   |  |   |   |   |
| <b>FECHA DE LA EVALUACION:</b>  |   |  |   |   |   |
| <b>TABLA DE DESEMPEÑO LABORAL AÑO 2019</b>                            |   |  |   |   |   |
| <b>FACTORES DE EVALUACIÓN</b>   | <b>FACTORES DE VALORIZACIÓN</b>                                     |  |   |   |   |
|   | <b>1</b>  | <b>2</b>   | <b>3</b>  | <b>4</b>  | <b>5</b>  |
| <b>CAPACIDAD</b>  | No cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo. | Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo, pero realiza su trabajo con deficiencia bajo presión y siempre con supervisión. | Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo dentro del plazo o término requerido, pero con deficiencia. | Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo con eficiencia. | Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo de manera muy eficiente y dentro del plazo o termino requerido. |
| Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo.      |   |  |   |   |   |

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
| El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa. | El trabajador no se preocupa por capacitarse y tampoco cuenta con el perfil requerido por el puesto que ocupa. | El trabajador se capacita pero no cumple con el perfil requerido por el puesto que ocupa.  | El trabajador se mantiene capacitado pero realiza su trabajo con deficiencia.  | El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa realizando su trabajo con eficiencia. | El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa, contando con competencias excepcionales. |
| <b>INTENSIÓN</b>   | No es participativo ni proactivo cuando se busca dar solución a un problema.                                   | Se muestra relativamente participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema y tampoco soluciona problemas.           | Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema pero no llega a una solución eficiente.    | Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema y lo soluciona con eficacia.                                    | Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema, solucionándolo de manera sobresaliente.                            |
| Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema.                           |  |  |  |   |   |
| Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales.                   | No se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales.                    | Se muestra relativamente innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales, pero no cubre las expectativas. | Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales, pero los realiza con deficiencia. | Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales, siendo un trabajador medianamente eficiente.           | Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales, mostrándose muy eficiente.                                 |
| <b>ADAPTACIÓN</b>  | Nunca se adaptarse con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.                                 | No siempre se adapta con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.   | Regularmente se adapta con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.   | Suele adaptarse casi siempre con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.  | Suele adaptarse siempre con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.   |
| Suele adaptarse con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad.                                |  |  |  |   |   |
| Tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro.                               | Es negativo ante los cambios que se puedan dar en el futuro  | No siempre tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro   | Tiene una percepción regularmente positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro                                   | Casi siempre tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro.   | Siempre tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro.  |

|  |   |  |  |   |   |
|--|---|--|--|---|---|
| <b>ASPECTOS CONCEPTUALES</b>   | Nunca logra definir los conceptos técnicos de la empresa.   | No siempre define con precisión los conceptos técnicos de la empresa.  | Regularmente define con precisión los conceptos técnicos de la empresa.  | Logra definir casi siempre con precisión los conceptos técnicos de la empresa.  | Logra definir siempre con precisión los conceptos técnicos de la empresa.   |
| Logra definir con precisión los conceptos técnicos de la empresa.                                |   |  |  |   |   |
| Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo. | No conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo. | Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo, pero no tiene resultados. | Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo, pero es deficiente en sus resultados. | Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo, desempeñándose eficientemente. | Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo, logrando un resultado destacado. |
| <b>PROCEDIMIENTOS</b>  | No conoce ni aplica los procedimientos de la empresa.   | Conoce los procedimientos de la empresa pero no los aplica.  | Conoce y aplica los procedimientos de la empresa pero con deficiencia.   | Conoce y aplica los procedimientos de la empresa con eficiencia.  | Conoce y aplica los procedimientos de la empresa con una eficacia notable.  |
| Conoce y aplica los procedimientos de la empresa.  |   |  |  |   |   |
| Ha propuesto nuevos procedimientos en su área de trabajo.  | Nunca propone nuevos procedimientos en su área de trabajo.  | Casi nunca propone nuevos procedimientos en su área de trabajo.  | Regularmente propone nuevos procedimientos en su área de trabajo.  | Casi siempre propone nuevos procedimientos en su área de trabajo.   | Siempre propone nuevos procedimientos en su área de trabajo.  |
| <b>ASIMILACIÓN</b>   | Nunca comprende rápidamente las órdenes que le son encomendadas.                                    | Casi nunca comprende rápidamente las órdenes que le son encomendadas.  | Regularmente logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas.   | Casi siempre logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas.  | Siempre logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas.   |
| Logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas.                                |   |  |  |   |   |
| Cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.            | Nunca está disponible para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.                   | Casi nunca cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.                           | Regularmente cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.                                     | Casi siempre cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.                              | Siempre cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo.                                     |
| <b>PUESTO DE TRABAJO</b>   | No cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo.   | Casi nunca cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo.  | Cumple con deficiencia la misión prevista para su puesto de trabajo.   | Cumple con mediana eficiencia con la misión prevista para su puesto de trabajo.   | Cumple con eficiencia y dentro de plazos requeridos la misión prevista para su puesto de trabajo.                                 |
| Cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo.   |   |  |  |   |   |

|   |  |  |  |  |   |
|---|--|--|--|--|---|
| Suele desenvolverse activamente en su puesto de trabajo.  | No se desenvuelve activamente en su puesto de trabajo.   | Casi nunca se desenvuelve activamente en su puesto de trabajo.   | Regularmente suele desenvolverse activamente en su puesto de trabajo.  | Casi siempre se desenvuelve activamente en su puesto de trabajo.   | Siempre se desenvuelve activamente en su puesto de trabajo.   |
| <b>VERACIDAD</b>  | No considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. | Casi nunca considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. | Regularmente considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. | Casi siempre considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. | Siempre considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. |
| Considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real. |  |  |  |  |   |
| Siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  | No participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  | Casi nunca participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  | Regularmente participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  | Casi siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  | Siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo.  |
| <b>ACTITUDES</b>  | No tiene una actitud positiva ante los problemas.  | Casi nunca tiene una actitud positiva ante los problemas.  | Regularmente suele tener una actitud positiva ante los problemas.  | Casi siempre suele tener una actitud positiva ante los problemas.  | Siempre suele tener una actitud positiva ante los problemas.  |
| Suele tener una actitud positiva ante los problemas.  |  |  |  |  |   |
| Tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   | No tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   | Casi nunca tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   | Regularmente tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   | Casi siempre tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   | Siempre tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo.   |
| <b>EMOCIONES</b>  | No logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   | Casi nunca logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   | Regularmente logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   | Casi siempre logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   | Siempre logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   |
| Logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés.   |  |  |  |  |   |
| Suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  | No suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  | Casi nunca suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  | Regularmente suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  | Casi siempre suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  | Siempre suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo.  |
| <b>RELACIONES</b>   | Nunca prefiere trabajar  | Casi nunca prefiere  | Regularmente   | Casi siempre prefiere  | Siempre prefiere  |

|  |   |  |  |  |   |
|--|---|--|--|--|---|
| Prefiere trabajar en equipo que en forma individual.   | en equipo que en forma individual.  | trabajar en equipo que en forma individual.  | prefiere trabajar en equipo que en forma individual.   | trabajar en equipo que en forma individual.  | trabajar en equipo que en forma individual.   |
| Mantiene relaciones positivas con sus compañeros.  | Nunca mantiene relaciones positivas con sus compañeros.   | Casi nunca mantiene relaciones positivas con sus compañeros.   | Regularmente mantiene relaciones positivas con sus compañeros.   | Casi siempre mantiene relaciones positivas con sus compañeros.   | Siempre mantiene relaciones positivas con sus compañeros.   |
| <b>RECOMPENSAS</b>   | Nunca ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                            | Casi nunca ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                            | Regularmente ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                            | Casi siempre ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                            | Siempre ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                            |
| Ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo.                                 |   |  |  |  |   |
| Valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                                | Nunca valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                           | Casi nunca valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                           | Regularmente valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                           | Casi siempre valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                           | Siempre valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador.                           |
| <b>SANCIONES</b>   | Nunca recibe medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            | Casi nunca recibe medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            | Regularmente recibe medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            | Casi siempre recibe medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            | Siempre recibe medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            |
| Ha recibido medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas.                            |   |  |  |  |   |
| Luego de recibir retroalimentación, ha cumplido con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. | Luego de recibir retroalimentación, nunca cumple con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. | Luego de recibir retroalimentación, casi nunca cumple con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. | Luego de recibir retroalimentación, cumple regularmente con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. | Luego de recibir retroalimentación, cumple casi siempre con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. | Luego de recibir retroalimentación, cumple siempre con implementar las recomendaciones para mejorar su desempeño. |
| <b>SUMA</b>  |   |  |  |  |   |
| <b>NIVELES</b>   | Deficiente  | ( )  | De 26 A 60 Puntos  |  |   |
|  | Regular   | ( )  | De 61 A 95 Puntos  |  |   |



|                  |               |     |                    |  |  |
|------------------|---------------|-----|--------------------|--|--|
|                  | Sobresaliente | ( ) | De 96 a 130 puntos |  |  |
|                  |               |     |                    |  |  |
| <b>EVALUADOR</b> |               |     |                    |  |  |
| (FIRMA )         |               |     |                    |  |  |

Anexo 06: Ficha de validación del instrumento Desempeño laboral (escaneadas).

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Apellidos y nombres del experto<br><i>D. BRACERONTE HORACES TIGANO</i>  | Cargo e institución donde labora<br><i>UCV</i> | Nombre del instrumento<br>Evaluación de Desempeño Laboral | Autor(a) del instrumento<br>Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |  |   |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dim ensi ones | Indicadores | Ítems  | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |   |  |
|-------------------|---------------|-------------|--|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|---|--|
|                   |               |             |  |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |   |  |
| Desempeño Laboral | Habilidad     | Capacidad   | <i>GL TRABAJADOR</i><br>¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente? | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |   |  |
|                   |               |             | Casi Siempre(4)  |                       |             |   | X |   |          | X |   |   | X          |   |   |   |            |   |   |   | X |  |
|                   |               |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa?  | A veces (3)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |   |  |
|                   |               |             |  | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |   |  |
|                   |               |             |  | Nunca (1)             |             |   |   | X |          |   | X |   |            | X |   |   |            |   |   |   | X |  |









ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento          | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---|
| Armas Gastanadui Antonio Y.   | Docente UCV- SUBE                | Evaluación de Desempeño Laboral | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                 |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dim ensi ones | Indicadores | Ítems   | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|-------------------|---------------|-------------|---|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                   |               |             |   |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Desempeño Laboral | Habilidad     | Capacidad   | ¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente?                        | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Casi Siempre(4)       |             |   | X |   |          | X |   |   | X          |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa? | A veces (3)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Nunca (1)             |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |

|              |                       |   |   |  |   |   |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |
|--------------|-----------------------|---|---|--|---|---|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|
| Conocimiento | Intensión             | ¿Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema?                 |   |  | X |   |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  | X |   |   |
|              |                       | ¿Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales?         |   |  | X |   |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              |                       | Adaptación  | ¿Suele adaptarse con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad?  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |
|              |                       |   | ¿Tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro? |  |   | X |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |
|              | Aspectos conceptuales | ¿Logra definir con precisión los conceptos técnicos de la empresa?                                |   |  | X |   |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              |                       | ¿Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo? |   |  | X |   |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              |                       | Procedimientos  | ¿Conoce y aplica los procedimientos de la empresa?                            |  |   | X |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |



|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |  |  |  |   |   |
|--------------|-------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|--|--|--|---|---|
| Personalidad | Asimilación       | ¿Ha propuesto nuevos procedimientos en su área de trabajo?   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |   |
|              |                   | ¿Logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas?   |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              |                   | ¿Cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo?                           |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              |                   | ¿Cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo?  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              | Puesto de trabajo | ¿Suele desenvolverse activamente en su puesto de trabajo?  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              |                   | ¿Considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real? |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              | Veracidad         | ¿Siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo?  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              |                   | ¿Suele tener una actitud positiva ante los problemas?  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  |   | X |
|              | Actitudes         |  |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |  |  |  | X |   |

|              |  |  |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |   |
|--------------|--|--|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|---|
| Expectativas | Emociones  | ¿Tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo?             |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |   |
|              |  | ¿Logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés?                   |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  |   | X |   |
|              |  | ¿Suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo?                  |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  |   | X |   |
|              |  | Relaciones   | ¿Prefiere trabajar en equipo que en forma individual?                           |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   |   | X |
|              |  |  | ¿Mantiene relaciones positivas con sus compañeros?                              |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   |   | X |
|              |  | Recompensas  | ¿Ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo? |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   | X |  |  |   |   | X |
|              | ¿Valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador? |  |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  |   | X |   |
|              | Sanciones  | ¿Ha recibido medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas? |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  | X |   |  |  |   | X |   |



ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento          | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---|
| <i>Tepalo Chany Lee Mejía</i>   | <i>S.A</i>                       | Evaluación de Desempeño Laboral | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                 |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dim ensi ones | Indicadores | Ítems   | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|-------------------|---------------|-------------|---|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                   |               |             |   |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Desempeño Laboral | Habilidad     | Capacidad   | ¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente?                        | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             | Casi Siempre(4)   |                       |             |   | X |   |          |   | X |   |            |   | X |   |            |   | X |   |
|                   |               |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa? | A veces (3)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Casi Nunca (2)        |             |   |   | X |          |   |   | X |            |   |   | X |            |   |   | X |
|                   |               |             |   | Nunca (1)             |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |





|              |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   |   |
|--------------|--|--|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|
| Expectativas | Emociones  | ¿Tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo?             |   |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  | X |   |   |
|              |  | ¿Logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés?                   |   |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              |  | ¿Suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo?                  |   |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              |  | Relaciones   | ¿Prefiere trabajar en equipo que en forma individual?                           |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |
|              |  |  | ¿Mantiene relaciones positivas con sus compañeros?                              |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |
|              |  | Recompensas  | ¿Ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo? |  |  |  |  |   | X |  |  |  |  |  |  |  |  |   |   | X |
|              | ¿Valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador? |  |   |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |
|              | Sanciones  | ¿Ha recibido medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas? |   |  |  |  |  | X |   |  |  |  |  |  |  |  |  |   | X |   |





ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento          | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---|
| M <sup>g</sup> Florentin Cordatto Giovanni  | Docente - UPAO.                  | Evaluación de Desempeño Laboral | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                 |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dimensiones | Indicadores | Ítems   | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|-------------------|-------------|-------------|---|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                   |             |             |   |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Desempeño Laboral | Habilidad   | Capacidad   | ¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente?                        | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |             |             | Casi Siempre(4)   |                       |             |   | / |   |          |   | / |   |            |   | / |   |            |   | / |   |
|                   |             |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa? | A veces (3)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |             |             |   | Casi Nunca (2)        |             |   |   | / |          |   |   | / |            |   |   | / |            |   |   | / |
|                   |             |             |   | Nunca (1)             |             |   | / |   |          |   | / |   |            |   | / |   |            |   | / |   |

|              |                       |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |   |
|--------------|-----------------------|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|---|
| Conocimiento | Intención             | ¿Se muestra participativo y proactivo cuando se busca dar solución a un problema?                 |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |   |
|              |                       | ¿Se muestra innovador en la forma de realizar las actividades o procedimientos laborales?         |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  |   | ✓ |   |
|              |                       | Adaptación  | ¿Suele adaptarse con facilidad a nuevas formas de desarrollar una actividad?  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   |   | ✓ |
|              |                       |   | ¿Tiene una percepción positiva de los cambios que se puedan dar en el futuro? |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   |   | ✓ |
|              | Aspectos conceptuales | ¿Logra definir con precisión los conceptos técnicos de la empresa?                                |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  |   | ✓ |   |
|              |                       | ¿Conoce los pasos que se deben llevar a cabo para desarrollar las funciones que están a su cargo? |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |  |  |   | ✓ |   |
|              |                       | Procedimientos  | ¿Conoce y aplica los procedimientos de la empresa?                            |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |   |

|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |  |  |   |   |
|--------------|-------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|--|--|--|---|---|--|--|---|---|
| Personalidad | Asimilación       | ¿Ha propuesto nuevos procedimientos en su área de trabajo?   |  |  |  | ✓ |  |  |  |  | ✓ |   |  |  |  | ✓ |   |  |  | ✓ |   |
|              |                   | ¿Logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas?   |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              |                   | ¿Cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo?                           |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              | Puesto de trabajo | ¿Cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo?  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              |                   | ¿Suele desenvolverse activamente en su puesto de trabajo?  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              | Veracidad         | ¿Considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real? |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              |                   | ¿Siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo?  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              | Actitudes         | ¿Suele tener una actitud positiva ante los problemas?  |  |  |  | ✓ |  |  |  |  |   | ✓ |  |  |  |   | ✓ |  |  |   | ✓ |
|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |  |  |   |   |
|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |  |  |   |   |
|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |  |  |  |   |   |  |  |   |   |





**ANEXO 0**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento          | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|---------------------------------|---|
| MG. JOCELYN INFANTE LINARES   | Docente WA - UPN                 | Evaluación de Desempeño Laboral | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |                                 |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dim ensi ones | Indicadores | Ítems   | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|-------------------|---------------|-------------|---|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                   |               |             |   |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Desempeño Laboral | Habilidad     | Capacidad   | ¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente?                        | Siempre (5)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa? | Casi Siempre(4)       |             |   |   | x |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | A veces (3)           |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Casi Nunca (2)        |             |   |   |   |          |   |   |   |            |   |   |   |            |   |   |   |
|                   |               |             |   | Nunca (1)             |             |   |   | x |          |   |   | x |            |   |   | x |            |   |   | x |











ANEXO 0

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

| Apellidos y nombres del experto   | Cargo e institución donde labora | Nombre del instrumento                    | Autor(a) del instrumento  |
|---|----------------------------------|---|---|
| Cárdenas Rodríguez, Karina  | Docente                          | Matriz de evaluación de Desempeño Laboral | Instrumento elaborado por Tacza (2018) – Modificado por el investigador |
| TÍTULO DEL ESTUDIO: Motivación y su efecto en el desempeño laboral del vendedor en la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia S.A., Trujillo 2018 |                                  |   |   |

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (No cumple con el criterio), 2 (Bajo Nivel), 3 (Moderado nivel), 4 (Alto nivel) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo, 2008).

|                   | Dim ensi ones | Indicadores | Ítems   | Opciones de respuesta | SUFICIENCIA |   |   |   | CLARIDAD |   |   |   | COHERENCIA |   |   |   | RELEVANCIA |   |   |   |
|-------------------|---------------|-------------|---|-----------------------|-------------|---|---|---|----------|---|---|---|------------|---|---|---|------------|---|---|---|
|                   |               |             |   |                       | 1           | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 | 1          | 2 | 3 | 4 |
| Desempeño Laboral | Habilidad     | Capacidad   | ¿Cuenta con las competencias necesarias para realizar su trabajo en forma eficiente?                        | Criterios de Rúbrica  |             |   |   | / |          |   |   | / |            |   |   | / |            |   | / |   |
|                   |               |             | ¿El trabajador se preocupa por mantenerse capacitado y cumplir el perfil requerido por el puesto que ocupa? |                       |             |   |   | / |          |   | / |   |            |   | / |   |            |   | / |   |



|              |                   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |   |   |
|--------------|-------------------|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|
| Personalidad |                   | ¿Ha propuesto nuevos procedimientos en su área de trabajo?   |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |   |
|              | Asimilación       | ¿Logra comprender rápidamente las órdenes que le son encomendadas?   |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |   |
|              |                   | ¿Cuenta con disponibilidad para aprender nuevos conocimientos referentes a su trabajo?                           |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |
|              | Puesto de trabajo | ¿Cumple con la misión prevista para su puesto de trabajo?  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |
|              |                   | ¿Suele desenvolverse activamente en su puesto de trabajo?  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |
|              | Veracidad         | ¿Considera que la veracidad es crucial para un óptimo desempeño, reportando siempre información correcta y real? |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |
|              |                   | ¿Siempre participa con la verdad en las reuniones de trabajo?  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |
|              | Actitudes         | ¿Suele tener una actitud positiva ante los problemas?  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  | / |  |  |  |  |   | / |

|              |             |  |  |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |
|--------------|-------------|--|--|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|--|---|---|
| Expectativas | Emociones   | ¿Tiene una actitud participativa y social con sus compañeros de trabajo?         |  |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |
|              |             | ¿Logra manejar con buen criterio los momentos de tensión y estrés?               |  |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |
|              |             | ¿Suele tratar con calma los conflictos entre compañeros de trabajo?              |  |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |
|              |             | Relaciones   | ¿Prefiere trabajar en equipo que en forma individual?                                |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |
|              |             |  | ¿Mantiene relaciones positivas con sus compañeros?                                   |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |
|              | Recompensas | ¿Ha recibido reconocimientos por sus logros y/o actitud positiva en el trabajo?  |  |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |
|              |             | ¿Valora las recompensas monetarias y/o no monetarias ofrecidas por su empleador? |  |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |  |  | / |   |
|              |             | Sanciones  | ¿Ha recibido medidas disciplinarias debido al incumplimiento de las normas internas? |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |  |  |   | / |



**Anexo 06: Base de datos de las fichas de validación para la V-Aiken.**

|         | Juez 1        |          |            |            | Juez 2      |          |            |            | Juez 3      |          |            |            | Juez 4      |          |            |            | Juez 5      |          |            |            | Juez 6      |          |            |            | V-Aiken     | V-Aiken  | V-Aiken    | V-Aiken    | V-Aiken |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------|---------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|---------|------|------|------|--|--|--|--|--|--|--|--|
|         | Suficiencia   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |         |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 1  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 2  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 3  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 4  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 5  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 6  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 3        | 3          | 3          | 3           | 3        | 0.94       | 0.94       | 0.94    | 0.94 | 0.94 |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 7  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 8  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 3        | 3          | 3          | 3           | 3        | 0.94       | 0.94       | 0.94    | 0.94 | 0.94 |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 9  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 10 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 11 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 12 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 3        | 3          | 3          | 3           | 3        | 0.94       | 0.94       | 0.94    | 0.94 | 0.94 |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 13 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 14 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 15 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 16 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 17 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 18 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 19 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 20 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 3        | 3          | 3          | 3           | 3        | 0.94       | 0.94       | 0.94    | 0.94 | 0.94 |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 21 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 22 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 23 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 24 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 25 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 26 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 27 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 28 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 29 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Item 30 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 1.00       | 1.00    | 1.00 | 1.00 | 1.00 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         | De Bracamonte |          |            |            | Armas       |          |            |            | Tejada      |          |            |            | Fiorentini  |          |            |            | Infante     |          |            |            | Cárdenas    |          |            |            |             |          |            |            |         |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |
|         |               |          |            |            |             |          |            |            |             |          |            |            |             |          |            |            |             |          |            |            |             |          |            |            |             |          |            |            |         |      |      |      |  |  |  |  |  |  |  |  |



|         | Juez 1        |          |            |            | Juez 2      |          |            |            | Juez 3      |          |            |            | Juez 4      |          |            |            | Juez 5      |          |            |            | Juez 6      |          |            |            | V-Aiken<br>Suficiencia | V-Aiken<br>Claridad | V-Aiken<br>Coherencia | V-Aiken<br>Relevancia | V-Aiken |      |
|---------|---------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|-------------|----------|------------|------------|------------------------|---------------------|-----------------------|-----------------------|---------|------|
|         | Suficiencia   | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia |                        |                     |                       |                       |         |      |
| Item 1  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 2  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 3  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 4  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 5  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 6  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 7  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 8  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 9  | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 10 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 11 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 12 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 13 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 14 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 15 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 16 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 17 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 18 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 19 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 20 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 21 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 22 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 23 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 24 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 25 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
| Item 26 | 4             | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 4           | 4        | 4          | 4          | 1.00                   | 1.00                | 1.00                  | 1.00                  | 1.00    |      |
|         | De Bracamonte |          |            |            | Armas       |          |            |            | Tejada      |          |            |            | Florentini  |          |            |            | Infante     |          |            |            | Cárdenas    |          |            |            |                        |                     |                       |                       | V-Aiken | 1.00 |

**Anexo 08: Base de datos para confiabilidad (índice de alfa de Cronbach).**

| Matriz (Muestra de datos) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |     |       |       |       |       |        |  |  |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|--------|--|--|
| UE                        | P1    | P2    | P3    | P4    | P5    | P6    | P7    | P8    | P9    | P10   | P11   | P12   | P13   | P14   | P15   | P16   | P17   | P18   | P19   | P20   | P21   | P22 | P23   | P24   | P25   | P26 | P27   | P28   | P29   | P30   | SUMA   |  |  |
| 1                         | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 5     | 4     | 5     | 4     | 3     | 4     | 3     | 1     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 4   | 4     | 4     | 4     | 4   | 4     | 4     | 3     | 4     | 79     |  |  |
| 2                         | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 5     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 3     | 5     | 4     | 3     | 2     | 4     | 5   | 3     | 3     | 5     | 4   | 3     | 4     | 4     | 2     | 79     |  |  |
| 3                         | 3     | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 2     | 3     | 2     | 2     | 3     | 3     | 2     | 1     | 4     | 3   | 2     | 2     | 3     | 2   | 5     | 3     | 2     | 1     | 66     |  |  |
| 4                         | 2     | 5     | 4     | 2     | 2     | 4     | 3     | 2     | 5     | 4     | 2     | 2     | 1     | 5     | 1     | 1     | 4     | 2     | 3     | 3     | 2     | 4   | 5     | 5     | 3     | 3   | 3     | 5     | 4     | 3     | 63     |  |  |
| 5                         | 4     | 4     | 2     | 4     | 3     | 5     | 2     | 2     | 3     | 5     | 5     | 3     | 4     | 3     | 4     | 5     | 4     | 3     | 3     | 3     | 2     | 4   | 5     | 4     | 4     | 3   | 4     | 2     | 3     | 3     | 77     |  |  |
| 6                         | 5     | 3     | 4     | 2     | 2     | 2     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 2     | 5     | 1     | 5     | 3     | 5     | 5     | 4     | 3     | 3     | 3   | 4     | 4     | 4     | 3   | 5     | 5     | 2     | 2     | 79     |  |  |
| 7                         | 2     | 2     | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     | 3     | 5     | 4     | 2     | 2     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3   | 5     | 4     | 3     | 4   | 4     | 4     | 5     | 2     | 76     |  |  |
| 8                         | 4     | 4     | 5     | 4     | 2     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 5     | 5     | 3     | 4     | 4     | 1     | 5     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4   | 4     | 4     | 5     | 5   | 4     | 2     | 3     | 4     | 81     |  |  |
| 9                         | 5     | 5     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 5     | 3     | 4     | 5     | 4     | 3     | 4     | 3     | 1     | 4     | 4     | 3     | 2     | 4     | 5   | 4     | 4     | 3     | 3   | 3     | 3     | 3     | 4     | 80     |  |  |
| 10                        | 2     | 2     | 2     | 1     | 3     | 3     | 2     | 3     | 3     | 1     | 1     | 3     | 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 3     | 3     | 2     | 2     | 2   | 1     | 2     | 5     | 2   | 3     | 2     | 3     | 2     | 46     |  |  |
| Var                       | 1,378 | 1,378 | 0,844 | 1,211 | 0,767 | 0,678 | 1,167 | 1,122 | 0,889 | 1,156 | 2,233 | 1,067 | 1,289 | 2,044 | 1,733 | 2,678 | 0,989 | 0,711 | 0,544 | 0,711 | 0,667 | 0,9 | 1,789 | 0,933 | 0,767 | 0,9 | 0,622 | 1,378 | 0,844 | 1,122 | 34,511 |  |  |
|                           |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |     |       |       |       |       | 124,71 |  |  |

| Matriz (Muestra de datos) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |           |    |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------|----|
| UE                        | P1   | P2   | P3   | P4   | P5   | P6   | P7   | P8   | P9   | P10  | P11  | P12  | P13  | P14  | P15  | P16  | P17  | P18  | P19  | P20  | P21  | P22  | P23  | P24  | P25  | P26  | SUMA      |    |
| 1                         | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 74        |    |
| 2                         | 5    | 4    | 4    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4         | 69 |
| 3                         | 4    | 5    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4         | 63 |
| 4                         | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4         | 68 |
| 5                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4         | 69 |
| 6                         | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4         | 67 |
| 7                         | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4         | 60 |
| 8                         | 4    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 2    | 4    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4         | 57 |
| 9                         | 4    | 2    | 3    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 2    | 3    | 4    | 4         | 52 |
| 10                        | 5    | 2    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 1    | 1    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4         | 46 |
| Var                       | 0,23 | 0,94 | 0,27 | 0,90 | 0,27 | 0,28 | 0,67 | 0,49 | 0,50 | 0,68 | 0,68 | 0,27 | 0,46 | 0,84 | 0,28 | 0,71 | 0,89 | 1,12 | 0,94 | 0,18 | 1,00 | 0,28 | 0,46 | 0,90 | 0,68 | 0,10 | 15,00     |    |
|                           |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | 76,277778 |    |

Anexo 09 – Evidencia fotos.



**Leyenda:** Aplicando las encuestas a los vendedores de la empresa distribuidora Representación Santa Apolonia Trujillo.