



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Motivación laboral de los colaboradores del área de  
ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C. ,2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Br. Célica Ivonne Perea Solórzano

**ASESOR:**

Mg. Flores Sotelo, William Sebastián

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2017**

**Presidente**

**Secretario**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A mi madre por su apoyo incondicional, por demostrarme con sus hechos las grandes luchas y batallas obtenidas, de esta manera pudo trasmitirme seguridad confianza para lograr complementar mi formación profesional.

### **Agradecimiento**

Gracias a los profesores de metodología de la investigación por su formación en la enseñanza y el aprendizaje en la elaboración de este trabajo de investigación.

### **Acta de aprobación de originalidad de tesis**

Yo, Willian Sebastián Flores Sotelo, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado “ La motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.AC, 2017” del estudiante Célida Ivonne Perea Solórzano; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 23% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 20 de junio de 2017

---

Willian Sebastián Flores Sotelo

DNI. 06175729



### **Declaración de Autoría**

Yo, **Célica Ivonne Perea Solórzano**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado **“La Motivación Laboral de los colaboradores del área de Ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C, 2017”** presentada, en 85 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de junio del 2017

---

**Firma**

**Célica Ivonne Perea Solórzano**

DNI: 10085324

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis La Motivación Laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C, 2017 elaborada con el propósito de obtener el grado académico de magíster en Gestión de Talento Humano.

En el presente trabajo, se estudia la Motivación Laboral en los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; El capítulo III, describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V las conclusiones; el capítulo VI las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas finalizando con los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundará en beneficio del personal de la empresa.

Los Olivos, 20 de junio del 2017

---

Br. Cécica Ivonne Perea Solórzano

**Indice de contenido**

Páginas de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Acta de aprobación de originalidad de tesis	v
Declaración jurada	vi
Presentación	vii
Lista de contenido	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	43
1.5 Objetivos	47
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	52
2.3 Método de la investigación	54
2.4 Tipo de Investigación	55
2.5 Diseño de la Investigación	55
2.6 Población de estudio	56

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8 Métodos de análisis de datos	64
2.9 Aspectos éticos	65
III. RESULTADOS	
3.1 Análisis descriptivo de la variable y dimensiones	67
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	82
Matriz de consistencia	83
Instrumento	84
Base de datos	87
Tabla de género	91
Tabla de edad	92
Tabla de tiempo de servicio	93
Certificado de Validez de contenido e Instrumento Que mide la motivación.	94

## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Motivación	46
Tabla 2	Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable Motivación	46
Tabla 3	Escala de medición: Variable (1) Motivación	47
Tabla 4	Variables, dimensiones e indicadores: Variable Motivación Laboral.	47
Tabla 5	Escala de valores	54
Tabla 6	Niveles de Clima Organizacional	54
Tabla 7	Niveles de las dimensiones de la variable Motivación	55
Tabla 8	Experto validador de los instrumentos	56
Tabla 9	Criterio de evaluación por experto	56
Tabla 10	Confiabilidad de Cronbach	57
Tabla 11	Confiabilidad de las dimensiones	57
Tabla 12	Niveles de motivación	58
Tabla 13	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC según la motivación	60
Tabla 14	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC según la motivación intrínseca	61
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC según la motivación extrínseca	62

## Índice de figuras

Figura 1.	Teoría de la Motivación-Higiene	23
Figura 2.	Teoría de la motivación: factores intrínseca, extrínseca (Herzberg)	24
Figura 3.	Niveles de pirámide de las necesidades (Maslow)	49
Figura 4.	Teoría de Vroom la tres relaciones	60
Figura 5.	Teorías de las metas	61

## Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar la Motivación Laboral en los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C 2017. Este estudio nos permitirá conocer la percepción positiva o negativa que tenga el trabajador en su área de trabajo lo que le permitirá establecer y evaluar el nivel de motivación y cuanto influye en el desarrollo de sus funciones el que implica compromiso, pertenencia y el cumplimiento eficaz de sus actividades laborales.

Con respecto a la metodología, se realizó bajo el esquema del descriptivo simple, La presente investigación posee un diseño no experimental Transversal. La muestra de estudio estuvo conformada por 155 trabajadores, la recolección de datos fue la encuesta mediante el instrumento fue un cuestionario utilizado para recoger datos de la variable: motivación fue un cuestionario. Se realizó el alfa de Cronbach siendo el resultado (0,902) para la variable de Motivación lo que indica que es fuertemente confiable. Los resultados en el presente estudio fueron estadísticos descriptivos obtenidos en la variable Motivación que se observa que el mayor porcentaje se encuentra en el nivel moderado con el 61,9% (96 colaboradores) asimismo en el nivel intrínseco, el mayor porcentaje en el nivel moderado con el 53,5%, (83 colaboradores) y finalmente en el nivel extrínseco el mayor porcentaje en el nivel moderado con el 56,8% ( 88 colaboradores).

*Palabra clave:* La Motivación en los colaboradores del área de ventas del grupo

## **Abstract**

The present investigation was carried out with the purpose of determining the Labor Motivation in the sales area of the Vega Distribución SAC 2017 Group. This study will allow us to know the positive or negative perception that the worker has in his area of work what Will allow you to establish and evaluate the level of motivation and what influences the development of its functions which implies commitment, belonging and effective fulfillment of their work activities.

With respect to the methodology, it was carried out under the simple descriptive scheme, The present research has a non-experimental Transversal design. The study sample consisted of 155 workers, the data collection was the survey using the instrument was a questionnaire used to collect data from the variable: motivation was a questionnaire. The Crombachs alpha was the result (0.902) for the Motivation variable indicating that it is strongly reliable. The results in the present study were descriptive statistics obtained in the Motivation variable that shows that the highest percentage is found in the moderate level with 59.4% (92 collaborators) also in the intrinsic level, the highest percentage in the moderate level With 30.3% (47 employees) and finally at the extrinsic level the highest percentage at the moderate level with 56.1% (87 employees).

*Keyword:* Motivation in the group sales area employees

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes (Realidad Problemática)

### 1.1.1 Trabajos Previos Internacionales.

Enríquez (2012), En su estudio nos indicó que esta investigación pretendió determinar el grado de motivación y el del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Su objetivo fue conocer el grado de motivación frente al desempeño laboral de los empleados, reconocer los factores de intervención y conexión entre ambas variables. La Metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacionar, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de 939, el segundo sobre la motivación conformado por 19 ítems y una confiabilidad de 909. Obteniendo como resultado que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados, Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable del grado de motivación es de 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de  $R^2$  corregida fue igual a 4.414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual. 00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa. Esta investigación nos permitió conocer si el grado de motivación es predictor del desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México, y con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados.

Jiménez (2014) nos señaló la Relación entre el liderazgo Transformacional de los directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes en una universidad privada, para optar el grado académico de Maestría en psicología, Bogotá, Colombia. El objetivo general de la presente investigación fue Identificar la relación existente entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa, con el desempeño laboral de los docentes de una

facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. El problema general observado fue Cuál es la relación entre la motivación hacia el trabajo, el liderazgo transformacional de los directores de programa y el desempeño de los docentes de una facultad en una universidad privada en la ciudad de Bogotá, D.C. La metodología La investigación fue de tipo descriptivo Correlacional, con diseño no experimental, la población aplicada a la investigación fue de 73 docentes de la citada institución. Finalmente se concluye que no existe una relación entre el liderazgo transformacional, la motivación hacia el trabajo y el desempeño laboral docente. Se recomienda realizar investigaciones para ahondar sobre las relaciones entre los componentes de los motivadores internos con el desempeño y en otra el liderazgo transformacional con el desempeño, teniendo en cuenta no solamente su autopercepción sino la de los colaboradores a cargo.

Zavala (2014), realizó un estudio de la Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, para optar el grado académico de Maestro en Administración en la ciudad de México. El objetivo general de la presente investigación fue medir este fenómeno estableciendo las relaciones entre las variables independientes: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto, antigüedad en la empresa y edad; y las variables dependientes: motivación y satisfacción laboral extrínseca, motivación y satisfacción laboral intrínseca y motivación y satisfacción laboral total. El problema general observado fue cómo manejar el concepto de las causas negativas; el punto en que la equidad se convierte en inequidad y la creencia de que las personas prefieren y valoran la equidad en lugar de la inequidad. En esencia, la teoría predice que la gente está motivada a conseguir la equidad subjetivamente percibida. La metodología estrategia metodológica el caso de estudio, utilizando un enfoque mixto. Para el método cualitativo se establecen las justificaciones para la utilización de este enfoque. Para el método cuantitativo el tipo de investigación es de tipo no experimental transversal correlacional - causal. Población de 58 dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos. Como conclusión, La

motivación y satisfacción laboral al interior de las organizaciones ha sido un tema de estudio recurrente por parte de las empresas. Schermerhorn, Hunt, Osborn y Bien (2010), mencionó que los gerentes pueden inferir la satisfacción laboral de sus colaboradores observando cuidadosamente e interpretando lo que las personas dicen y hacen mientras realizan sus actividades. Las entrevistas y los cuestionarios pueden ser útiles para darle mayor formalidad a la evaluación de los niveles de satisfacción laboral. Este trabajo de investigación tuvo dos propósitos principales: en primer lugar, la elaboración de un Ejecución de la prueba en organizaciones diferentes, con giros y tamaños diversos, para comprobar la validez y confiabilidad del instrumento de medición y verificar los niveles de motivación y satisfacción laboral en otro tipo de corporaciones.

Ortega y Piña (2005) quien realizó el análisis de la motivación en el personal Administrativa de una empresa de construcciones de Maturín, éste trabajo se realizó con una muestra de 15 trabajadores. Utilizó una encuesta en la cual los resultados afirman que el 100% opinó que la motivación es de gran importancia al momento de realizar sus labores, ya que el hecho de estar motivados les permite ejecutar sus tareas con más entusiasmo, mayor rendimiento entre otras cosas, contribuyendo de esta manera al éxito y desarrollo de la organización, y también se obtuvo resultados de que el personal no está realmente motivado, esto ratifica de manera categórica que la empresa descuida y no toma en cuenta los factores motivacionales que estimulan al empleado dentro de su puesto de trabajo y propósitos personales. Como recomendación se ofreció atractivos planes de incentivos laborales, realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación y revisar las condiciones de trabajo entre otros.

Zavala O. (2014) Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, t e s i s que para obtener el grado de maestro en Administración México, El objetivo primario de esta investigación fue la elaboración de un instrumento de medición que abordará el tema de la motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La

perspectiva principal que se da a la temática es mediante la Teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas de capital mexicano ubicado en la Ciudad de México. El instrumento de medición está conformado por dos grandes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez están conformados por 13 subfactores obtenidos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los principales resultados obtenidos es que no se encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblaciones que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

### **1.1.2 Trabajos Previos Nacionales.**

Por otro lado Alvarado y Aguilar (2013) en su estudio de investigación dio a conocer el estado de la motivación laboral en sus trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, cuyo objetivo de la investigación se ejecutó con la finalidad de conocer el estado de la motivación laboral en sus trabajadores, y determinar las acciones pertinentes para mejorarla. El soporte teórico en la que se fundamenta la teoría de los dos factores e higiene, propuesto por el psicólogo Frederick Herzberg. Para el análisis organizaron grupo de trabajadores en tres categorías o niveles jerárquicos según la naturaleza de sus funciones(a) alta dirección 5 trabajadores (b) nivel intermedio(supervisores) 10 trabajadores y (c) nivel operativo:28 trabajadores. Un aspecto que sobresale de manera especial en el presente estudio es que cuanto más alto es el nivel de ubicación del trabajador en la estructura orgánica mayor es la aceptación de que el grado de conocimiento que tiene acerca de los aspectos que conforman la filosofía de la gestión donde nos da a conocer el estado de la motivación laboral en sus trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, La investigación se realiza con la finalidad de conocer el estado de la motivación laboral en

sus trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos, y determinar las acciones pertinentes para mejorarla. El soporte teórico en la que se fundamenta la teoría de los dos factores e higiene, propuesto por el psicólogo Herzberg, para el análisis organizaron grupos de trabajadores en tres categorías o niveles jerárquicos según la naturaleza de sus funciones (a) alta dirección 5 trabajadores (b) nivel intermedio (supervisores) 10 trabajadores y (c) nivel operativo: 28 trabajadores. Un aspecto que sobresale de manera especial en el presente estudio es que cuanto más alto es el nivel de ubicación del trabajador en la estructura orgánica mayor es la aceptación de que el grado de conocimiento que tiene acerca de los aspectos que conforman la filosofía de la gestión. Finalmente se considera que. Con el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que el grado de motivación laboral tiene una influencia positiva y significativa en grado fuerte en el desempeño laboral de los empleados.

Según Aranda (2014) su objetivo se basó en proponer un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona SAC 2014. La metodología empleada que utilizó es el diseño de investigación Descriptivo, de corte transversal pues los datos se tomaron en un solo punto en el tiempo, y es causal pues establece relaciones de causa entre las variables, así como los siguientes métodos: método inductivo-deductivo, analítico-sintético y el estadístico; y por último se aplicaron las siguientes técnicas de investigación: la entrevista y las encuestas, en conclusión este plan de estrategias motivacionales está enfocado a potenciar el desempeño laboral del talento humano y basándonos en los resultados obtenidos enfocando los puntos débiles que la empresa debe corregir como las Relaciones Interpersonales entre compañeros, Política de Reconocimiento al esfuerzo, Eficiencia en la entrega de Equipos y Herramientas de trabajo., Programa de Actividades de Recreación Laboral, Programa de Rotación de Personal. Se concluye que el plan de estrategias motivacionales contribuye favorablemente a potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa Negocios Valdivieso Saona.

Antón (2016) El clima organizacional y la motivación del personal de la I.E. Imperio del Tahuantinsuyo 3049 Independencia, Lima – 2016, tesis para optar el grado académico de: Magister en docencia y gestión educativa, Universidad César Vallejo. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre el “Clima organizacional y la motivación del personal docente del personal de la I.E. Imperio del Tahuantinsuyo 3049 Independencia.” La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de estudio estuvo constituida por 120 docentes, el grado de confiabilidad es de 0,912 para la variable clima organizacional compuesto por 40 ítems y para la variable motivación fue de 0,967 variable compuesta por 30 ítems. Los resultados demuestran que el grado de relación es moderada entre el clima organizacional y la motivación laboral docente donde el resultado de la correlación de Spearman fue de 0,591, en la I.E. Imperio del Tahuantinsuyo N° 3049 Independencia 2016 ( $r= 0,591$  y  $p= 0,000$ ).

En la tesis titulada La motivación para el aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en el área de Inglés de los estudiantes del primer grado de educación secundaria por la Universidad de Piura realizado bajo el enfoque de investigación cuantitativa a los estudiantes del primero de secundaria del colegio “Fe y Alegría N° 49 de Piura ” concluyó: La docente responsable de la enseñanza del área de Inglés que debe seguir implementando estrategias motivacionales que desarrollen capacidades, hábitos y habilidades que permitan al alumno apropiarse de su cultura y los medios para conocerla , enriquecerla y transformarla. En el proceso de esa aprobación se van formando también los sentimientos, intereses, motivos de conducta, valores, es decir se desarrollan simultáneamente todas las esferas de la personalidad. La cual llevara a mejorar el nivel de logros de los aprendizajes de los estudiantes del primer grado de secundaria de la institución educativa “Fe y Alegría N° 49 de Piura” en los distintos organizadores y criterios de evaluación del área.

## 1.2 Fundamentación científica

### 1.2.1 Motivación Laboral.

Herzberg, psicólogo orientado al trabajo y la gestión de empresas, define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.

Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

Herzberg (1980) define la motivación relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización.

Motivación-higiene Fue propuesta por Frederick Herzberg, basándose en la certeza que la relación entre el individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso. Argumenta que la satisfacción o insatisfacción laboral.

Maslow (1997) definió la motivación como un fenómeno interviniente que media entre los elementos de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización productividad, satisfacción, rotación, es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide.

Las necesidades básicas, son supervivencia; en el segundo escalón están las necesidades de seguridad y protección; en el tercero están las relacionadas con nuestro carácter social, llamadas necesidades de afiliación; en el cuarto escalón se encuentran aquellas relacionadas con la estima hacia uno mismo, llamadas necesidades de reconocimiento, y en último término, en la cúspide, están las necesidades de autorrealización.

Posteriormente Hellriegel, Slocum, (2009) define “la motivación como la fuerza que opera sobre el interior de una persona y que provocan que se comporte de una manera específica para dirigirse hacia sus metas”. (p.127)

Robbins (2005) definió a la motivación laboral como “los procesos que dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p.155), refiere que la motivación laboral es un proceso que va a necesitar de la fuerza del trabajador por lograr una meta, además de depender de lo constante que pueda ser el empleado para lograrla.

Gelabert (2010) la motivación laboral es “lo que impulsa, dirige y mantiene el comportamiento humano y que, dentro del ámbito laboral se alude al deseo del individuo de realizar un trabajo lo mejor posible” (p.86).

Pelayo (2011), se refirió a la motivación laboral precisa que es:

Un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización (p.8).

Chiavenato (2000), refirió a la motivación afirma que;

La motivación es uno de los factores internos que requieren mayor atención. Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. El concepto de motivación es difícil de definir, puesto que se ha utilizado en diferentes sentidos. De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico. Este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los aspectos

mentales del individuo. En este aspecto, motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. En lo que atañe a la motivación, las personas son diferentes: las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento, (p. 451).

## **1.2.2 Modelos teóricos de motivación.**

A continuación, se presentan los fundamentos teóricos que han permitido sustentar los hallazgos del estudio.

### **1.2.2.1 Teoría de la Motivación-higiene.**

Herzberg (1980) propuso la teoría de los dos factores de Herzberg, la cual habla sobre la motivación en el trabajo enfatizando que el homo faber se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano.

Herzberg propuso la teoría de motivación e higiene, también conocida como la teoría de los dos factores de Herzberg. Según esta teoría los colaboradores están influenciados por dos factores que son los factores de motivación, y los factores de higiene.

Los factores higiénicos o factores extrínsecos de la teoría de los dos factores de Herzberg, están relacionados con la insatisfacción, pues se encuentra en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que se desempeñan en el trabajo. Estos factores están fuera del control de las personas. Los factores de higiene son el sueldo y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, madurez y consolidación.

Los factores motivacionales o factores intrínsecos de la teoría de los dos factores de Herzberg, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, ya que, se

relaciona con aquello que el colaborador desempeña. Los factores serán los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización y la mayor responsabilidad que dependen de las tareas que el colaborador realiza en su trabajo.

La teoría de los dos factores de Herzberg resalta que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable, cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligado a la satisfacción de los individuos, la teoría de los dos factores de Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Herzberg considera que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta qué espera la gente de su trabajo, así pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se interesaran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos.

La teoría de los dos factores de Herzberg propone que, la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona realiza, que vienen a ser los factores motivacionales o de satisfacción. Por otro lado, la insatisfacción en la teoría de los dos factores de Herzberg propone que son el cargo de función en el ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo.

Se puede concluir que las teorías de motivación desarrolladas por Maslow y Herzberg, es decir la teoría de los dos factores de Herzberg y la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, presentan muchos puntos de coincidencia que permiten elaborar un cuadro más amplio sobre el comportamiento humano

Herzberg 1980. Indica, se basa en la certeza de la relación entre el individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso. Argumenta que la satisfacción o insatisfacción laboral.

**Depende de 2 factores:**

Intrínsecos o motivantes, e higiénicos (extrínsecos) o de insatisfacción durante los factores de higiene, factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuadas para un puesto mantienen tranquilo a los colaboradores, si dichos Factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas (p.39).



Figura 1. Teoría de la Motivación-higiene

Fuente: Políticas empresa, supervisión, relaciones, condiciones, físicas, salario

Frederick Herzberg 1980.

La teoría de los dos factores es considerada una de las teorías fundamentales de la motivación laboral.



Figura 2. Teoría –factores Intrínseca-Extrínseca  
Frederick Herzberg 1981.

### 1.2.2.2. Teoría de la Pirámide de las Necesidades. -

Esta teoría se basó en que cada humano se esfuerza por satisfacer necesidades que satisfacen de los niveles inferiores a los superiores correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona ( Maslow 1990,p.68).



Figura 3 Los niveles de pirámide representan necesidades  
Fuente: Maslow 1990.

Necesidades Fisiológicas: Se relacionan con el ser humano como ser biológico, son las más importantes ya que tiene que ver con las necesidades de mantenerse vivo, respirar, comer, beber, dormir, realizar sexo. ( Maslow 1990,p.105).

Necesidades de Seguridad: Vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su empleo. ( Maslow 1990,p.105).

Necesidades de Pertenencia: Necesidades de relaciones humanas con armonía ser integrante de un grupo, recibir cariño y afecto de familiares, personas del sexo opuesto. ( Maslow 1990,p.105).

Necesidades de Estima: Necesidad de sentirse, digno, respetado, con prestigio, poder, se incluyen las de autoestima. ( Maslow 1990,p.105).

Necesidad de Autorrelación: Se les denomina también necesidades de crecimiento incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio hacer lo que a uno le gusta y es capaz de lograrlo, se relaciona con las necesidades de estima. ( Maslow 1990,p.105).

Según Roche, 1986 indica que “el trabajo con significado mejora el ánimo del trabajador, satisface sus necesidades humanísticas, aumenta su productividad y la eficacia general en la organización” ( Maslow 1990,p.105).

### **1.2.2.3 Teoría de las expectativas de Vroom**

En esta teoría se sostiene que las personas como seres intelectuales, poseen creencias y expectativas con respecto a lo que ocurrirá en el futuro. La conducta viene como resultado de elecciones basadas en creencias y actitudes.

En su investigación Díaz, (2010) mencionó que el objetivo de estas elecciones es maximizar las recompensas y minimizar el dolor. Las personas altamente motivadas perciben ciertas metas como valiosos para ellos. (p. 123)

Marrugo, y Pérez, refieren que:

El modelo motivacional de Vroom explica que la motivación del ser humano, es el resultado de multiplicar tres factores:

Valencia: es el nivel de deseo de una persona por alcanzar una meta u objetivo, este nivel varía de persona en persona y es posible que varíe en el transcurso del tiempo, ya que está condicionada por la experiencia del individuo.

Expectativa: es la convicción que posee la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma: Si la persona considera que posee la capacidad para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta; en caso contrario, le asignará una expectativa baja.

Instrumental: representada por el juicio que realiza la persona de que la empresa valorará y recompensará su trabajo realizado. (p.84)

#### **1.2.2.4 Teoría de la fijación de metas de Locke**

Locke, (1969)

Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones (Locke y Latham, 1985).

Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.

Movilizan la energía y el esfuerzo.

Aumentan la persistencia.

Ayuda a la elaboración de estrategias.

Para que la fijación de metas realmente sean útiles deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además, existe un elemento importante el feedback, la persona necesita para poder potenciar al máximo los logros (Becker, 1978).

#### **1.2.2.5 Modelo de clima organizacional de Herzberg.**

Herzberg en el año 1959 estableció que la teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow, Herzberg (citado por Chiavenato, 2014) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene (extrínsecos) y los motivadores (intrínsecos). Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilo de supervisión.

La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal.

De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

Facultar a los empleados darles responsabilidad y autoridad para hacer las cosas a su manera, puede desencadenar una gran oleada de energía a los trabajadores. Los empleados quieren sentirse que son miembros de confianza y valor para la organización. Cuando se les da independencia y autonomía, no solo sus supervisores pueden concentrarse en otros asuntos, si no que los empleados pueden tomar mejores decisiones, por lo cual se sienten mucho más contentos en el trabajo. Nada

motiva más rápida o plenamente a una persona que el respaldo a su iniciativa personal.

## **Dimensiones de la variable Motivación**

### **Dimensión 1: Motivación Intrínseca.**

García, Domenech (1997).

La motivación intrínseca: es aquella que procede del propio sujeto, que estima bajo su control y tiene capacidad para auto reforzarse. Se asume cuando se disfruta ejecutando una tarea, se induce una motivación intrínseca positiva.

Según Abascal (1992), los principales motivadores intrínsecos son: el motivo de desafío, la curiosidad y el control.

Franco, Pérez, Arrizabalaga, (2012) cita a García (2008) afirma que “La motivación intrínseca es cuando realiza las actividades del aprendizaje, motivado internamente por la satisfacción que le produce aceptables resultados” (p.34).

Para Santrock (2002, p. 101)

“la motivación intrínseca incluye incentivos externos, como las recompensas o los castigos, de esta forma diferente la perspectiva humanista cognitiva enfatiza la importancia de la motivación intrínseca en el logro, la motivación intrínseca se fundamenta en factores internos, como la autodeterminación, la curiosidad, el desafío y el esfuerzo.

Según Ajello (2003, p. 166) la motivación intrínseca:

“se refirió que son aquellas situaciones donde la persona realiza actividades por el gusto de hacerlas, independientemente si obtiene un reconocimiento o no. La motivación intrínseca, obedece a situaciones donde la persona se implica en actividades

principalmente con fines instrumentales o por motivos externos a la actividad misma, como podría ser obtener una recompensa.

Herzberg(1980)

De manera sencilla se ha definido como la conducta que se lleva a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa. El propio incentivo es intrínseco a la actividad misma, es decir, es la realización de la conducta en sí misma lo que nos mueve, los motivos que conducen a la activación de este patrón conductual son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos. De ahí que este tipo de comportamiento se considere intrínseco a las motivaciones personales de cada uno constituye el grado que el siente por la actividad que desempeña, ya que el trabajo, aparte de servir para satisfacer otras necesidades, tiene un valor en sí mismo, es decir, que le permite al hombre desarrollarse poner en práctica sus potencialidades. (p. 67).

La motivación está condicionada por muchos factores y ha de considerarse como pluridimensional. todas las personas trabajan por diferentes motivos, quizás uno de los motivos más importantes para el buen desempeño, del individuo en un trabajo, constituye el grado que el siente por la actividad que desempeña, para satisfacer otras necesidades, tiene un valor en sí mismo, es decir, que le permite al hombre desarrollarse poner en práctica sus potencialidades, según sus indicaciones inherentes, permitiéndole con ello su auto expresión. Si un trabajador se desempeña en una actividad por la cual no siente agrado vocación ni interés tiende a percibir su trabajo como monótono y desagradable, produciéndole una sensación de molestia acentuándose más aún el aburrimiento y el esfuerzo en algunos momentos determinados.

Se contemplan los siguientes indicadores:

- Logros en el trabajo
- Reconocimiento
- Puntualidad
- Promoción

Logro: Un logro es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. No se exhibe la acción al logro cuando el grado de dificultad de la tarea o actividad es demasiado alto o bajo; la dificultad en grado medio parece estimular mejor los comportamientos orientados al logro.

Reconocimiento: Se manifiesta por medio de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de los demás atención, aceptación, admiración y credibilidad por lo que la persona es, hace, sabe, o es Capaz de hacer y ejecutar.

Puntualidad: Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

Promoción: Refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa, elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía, o tomar la iniciativa para realizar algo.

Poder: Este factor se expresa a través de acciones que buscan ejercer dominio, control e/o influencia, no sólo en personas o grupos, sino además sobre los diversos medios que permitan adquirir, mantener o consolidar el control sobre las posiciones de mando, influencia en los medios de comunicación, la acción sobre los incentivos o recompensas.

## Dimensión 2: Motivación Extrínseca

Herzberg (1968) los aspectos extrínsecos al propio trabajo que ejercen una función de mantenimiento o de higiene dado que eliminan las preocupaciones de los trabajadores respecto a algunos problemas pero que no motivan para la realización del propio trabajo". (p.27)

García, Domenech. (1997).

La motivación extrínseca se da cuando se trata de despertar el interés motivacional de la persona mediante recompensas externas, como por ejemplo dinero, ascensos, etc. Otra característica de la motivación extrínseca es que los motivos que impulsan a la persona a realizar la acción son ajenos a la propia acción, es decir, están determinados por esas recompensas externas. Con lo que el fin es conseguir esos intereses o recompensas, y no la propia acción en sí. Como su propio nombre indica, la motivación extrínseca está relacionada con todo lo referente al exterior, a diferencia de la motivación intrínseca o interna.

Barberá y Molero, (1996).

La motivación es extrínseca cuando lo que atrae no es la acción que se realiza, sino lo que se recibe a cambio del trabajo realizado, es decir la motivación se realiza mediante recompensas o castigos producidos externamente. En conclusión, M.E. se relaciona con el desarrollo de una actividad orientada a alcanzar algún logro separable de la realización de la conducta por sí misma, es decir, que la ME aparece en aquellas situaciones en las que la razón para actuar es una consecuencia separable de ella y que es administrada por otros o autoadministrada (Deci, Kasser y Ryan, 1997).

Franco, Pérez, Arrizabalaga, (2012) manifestó que cuando un trabajador realiza las actividades para obtener recompensas o evitar sanciones, por imposición directivos para que se reconozca su valía” (p. 33).

Henson y Eller (2009) manifestó “El directivo prudente debe estar muy consciente de que el nivel de motivación del trabajador para la interacción social y el éxito académico, recibe la influencia del ambiente y las actitudes de sus pares” (p. 376).

### Maslow (1980)

Es la necesidad de estimulación de un empleado, debe ser abordada mediante la asignación de tareas que pongan a prueba su habilidad, brindándole una retroalimentación en su desempeño, la valorización de su trabajo y la vez, dándole la oportunidad al empleado de participar en la formulación de metas y la toma de decisiones (p.90).

Se contempla los sgts indicadores para el estudio.

Ingresos-sueldos-beneficios

Políticas de la empresa

Relaciones con sus compañeros/supervisores/jefes.

Seguridad laboral

**Sueldo: Beneficios:** Remuneración regular por el desempeño del cargo o servicio que recibe el trabajador y que además percibe todos sus beneficios por ley.

**Las Políticas de la Empresa:** Las políticas internas de la empresa son un conjunto de directrices documentadas que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados. En muchos casos, las políticas internas deben cumplir con ciertos requisitos legales, tales como los relativos al derecho de un empleado a la privacidad. Los tipos de políticas que las empresas implementan varían ampliamente, dependiendo de la naturaleza del negocio y la filosofía de la gerencia.

**Relaciones con sus compañeros de trabajo:** son un factor fundamental para evaluar el nivel de satisfacción que tenemos en nuestro empleo. Es muy importante favorecer que el clima de trabajo sea bueno porque repercutirá positivamente en todos los empleados, incluso en la productividad.

## **Importancia**

Echeverría, J. (2012). Cita a Amorós (2007) sostuvo que “Para muchos investigadores y estudiosos de la motivación, las motivaciones como el éxito, el logro, la responsabilidad y la competencia, es decir motivadores intrínsecos, son totalmente independientes de los motivadores extrínsecos, no se afectan ni se influyen” (p.24).

Es importante destacar, que las motivaciones son por convicción propia es decir tienen estímulos internos que incitan a las personas a mover sus esfuerzos para alcanzar una meta, terminar una tarea, finalizar un proyecto haciéndolo con gusto más no porque van a ser premiados o recibir regalos, en estos casos no hay dependencia entre la motivación intrínseca y la motivación extrínseca

### **1.3 Justificación**

El presente estudio de investigación La Motivación laboral en los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C.nos permitirá conocer y determinar los niveles de motivación según los factores intrínseca e extrínseca y cuanto influye en el desarrollo de sus actividades y desenvolvimiento de sus funciones se pretende elevar el nivel de satisfacción conjuntamente con su desarrollo profesional el que les permita mejorar su desempeño y elevar la productividad tanto para el vendedor como para la organización.

Actualmente los vendedores no cuentan con un proceso que se pueda establecer la variable de la Motivación en relación a los factores motivacionales, no tiene un equilibrio entre lo interno y externo para su desarrollo profesional se pretende dar mayor énfasis y preocuparse por el capital humano quien nuestro principal eje.

La motivación es el principal factor para que se complemente un buen resultado el cual nos permita lograr un equipo comprometido y así obtener mejorar y elevar la productividad para beneficio del colaborador y la empresa.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de motivación, nos permitirá encontrar un análisis profundo del

comportamiento humano que afecta el contexto del colaborador en referencia a su desempeño y productividad laboral.

En tal sentido esta investigación nos permitirá evaluar como los factores motivacionales influyen en el desarrollo de los vendedores y de esa manera así lograr plantear estrategias para optimizar el proceso productivo y administrativo, siempre de la mano de la satisfacción del personal.

Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la Motivación de las empresas privadas, quienes podrán hacer uso histórico de esta información, también mencionar que los resultados nos pueden ayudar como modo de indicador a visualizar los puntos de vista débiles y así mismo mejorar la Calidad de vida de los colaboradores.

### **1.3.1 Teórica.**

El presente estudio de investigación la motivación laboral permitió conocer y determinar los niveles de motivación de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C. En tal sentido nos permitirá identificar las causas específicas que lo origina ya que no se está brindando de manera equilibrada y eficaz el desarrollo de actividades Motivacionales que establezcan elevar el nivel de satisfacción conjuntamente con su desarrollo profesional el que les permita mejorar su desempeño laboral y elevar la productividad tanto para el vendedor como para la organización.

Actualmente los vendedores no cuentan con un proceso que se pueda mantener una motivación laboral continua, no tiene una constante evaluación de desempeño laboral de igual manera no se enfoca en realizar seguimiento en evaluar los resultados en la atención brindada al cliente por ende es de urgencia preocuparse por el capital humano quien nuestro principal eje para el desarrollo.

La motivación es el principal factor para que se complemente un buen resultado el cual nos permita lograr un equipo comprometido y así obtener mejorar y elevar la productividad para beneficio del colaborador y la empresa.

La investigación propuesta, busca mediante la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de motivación laboral, encontrar un análisis profundo del comportamiento humano que afecta el contexto del colaborador en referencia a su desempeño y productividad laboral.

En tal sentido esta investigación nos permitirá conocer como los factores de la motivación como influyen en el desarrollo de sus funciones vendedores y de esa manera así lograr plantear estrategias para optimizar el proceso productivo y administrativo.

### **1.3.2 Práctica.**

Ayuda a detectar los niveles de motivación mediante los factores motivacionales el cual nos brindaría un análisis de las dificultades en las capacidades internas y externas de los colaboradores para así mejorar sus relaciones interpersonales detectar los factores que repercuten en el desarrollo de sus funciones y rendimiento laboral. se pretende realizar una evaluación de sus necesidades con el fin de obtener un equilibrio entre sus prioridades y sus deseos conjuntamente con su crecimiento profesional.

Se ejecutará programas motivacionales que les permita mejorar sus capacidades, estos programas y talleres les permitirá incrementar su desarrollo de habilidades y fortalezas y lograr un equilibrio emocional, social, personal que les permita elevar su potencial.

La investigación propuso un plan motivacional de acuerdo a las necesidades del colaborador, tanto en el ámbito laboral y personal con el objetivo obtener un equilibrio emocional apropiado, así como percibir lo que impulsa a un colaborador "sentirse bien" dentro su organización, lograr un buen clima laboral que ese vea reflejado en un equipo de trabajo estable comprometido e identificado a demás este plan ayudaría a elevar la productividad de la empresa del Grupo Vega Distribución S.A.C.

El aporte de nuevas tendencias va ayudar a mejorar la motivación en el Grupo Vega Distribución S.A.C, ya que se observó que el personal se

encuentran desalentados, desmotivados por no llegar a su cuota u objetivo o por presentar deficiencia en el desarrollo de sus funciones o por el mal trato que recibe, lo que genera que en su mayoría se pierda el talento humano. se pretende ejecutar diversas actividades que coadyuven al desarrollo del colaborador, asimismo se debe promover un taller motivacional, que permita capacitar de forma personalizada orientándolas sobre cómo obtener un equilibrio emocional y un buen desempeño laboral.

Este trabajo de investigación pretendió servir de referente para futuros estudios que se realicen sobre la motivación laboral, habiendo mayores ingresos económicos permitirá elevar la rentabilidad de la empresa Grupo Vega Distribución y optará en brindar empleos a más personas que necesiten incrementar sus ingresos económicos generando el desarrollo del capital humano mediante un cambio positivo mediante el bienestar de desarrollo económico y social para mejorar la calidad de vida.

### **Justificación Metodológica**

Mediante técnicas e instrumentos de aplicación, se pretende identificar los niveles de motivación en los cuales podamos evidenciar los factores que dificultan el logro de las metas personales y laborales lo cual es reflejado en el en su rendimiento de los vendedores del Grupo Vega Distribución S.A.C. es necesario investigar cuáles son sus relaciones interpersonales, habilidades y aspiraciones con la finalidad de incrementar la satisfacción y obtener un buen desempeño laboral propio y en beneficio de la empresa.

Se analizarán los factores generadores de la problemática, se aplicará un cuestionario para obtener resultados y medir el nivel de motivación y satisfacción y cómo afecta a su desempeño laboral, en ella se logrará identificar que se encuentra fallando, las causas y como mejorar esta problemática. La motivación se encuentra entrelazada en cubrir muchas necesidades de manera interna y externa, por lo cual se busca aportar al mejoramiento de la motivación del personal, para que ellos logren un mejor desempeño de sus funciones y contribuir en la cadena de beneficios, teniendo en cuenta la efectividad que el personal plenamente motivados, El talento humano es uno de los pilares más importantes

de la organización. Por ende, se diseñará herramientas que hagan visibles las estrategias que tiene el Grupo Vega Distribución S.A.C, enfocadas en la motivación laboral.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en el estudio se ejecutó procedimientos en la que se aplicó un informe de Validez el que nos permitió detallar, las variables de estudio: Motivación Laboral, en la se especifica las técnicas de investigación y las características a evaluar. , el instrumento que se aplico fue el cuestionario de Motivación que consta de 25 ítems y que evalúa dos dimensiones llamadas Motivación intrínseca y extrínseca, siendo la escala de valores: 1=Desacuerdo, 2=ni de cuerdo, ni desacuerdo y 3=desacuerdo.

Para la ejecución del estudio se estableció una selección de muestra piloto en la que nos determine criterios de inclusión y exclusión de la población elegida para el estudio, siendo nuestra muestra total de 155 colaboradores del Grupo vega Distribución de los cuales para fines de investigación se ejecutó solo el 20% de la muestra, se aplicó las encuestas, se ejecutó de manera voluntaria, participaron el personal de 18 años a más y con un tiempo de servicio mayor a 3 meses. No se consideró personal de otras áreas de igual manera aquellos que se encuentren de permiso o vacaciones.

Los instrumentos de Motivación Laboral fueron evaluados por 3 expertos o jueces a quienes se les proporciono las definiciones conceptuales de las variables de estudio y dimensiones, matriz de Operacionalización, con el fin de que sean evaluados según su criterio, surgiendo sugerencias y recomendaciones para las variables de estudio.

El método de validación cada vez más utilizado en la investigación “consiste, básicamente en solicitar a una serie de personas, la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto (Cabero y Llorente, 2013, p.14).Según (Escobar Pérez, 2008), la evaluación de los expertos deberán juzgarse de manera independiente considerando: Relevancia y congruencia del contenido teórico, la claridad en la redacción y la formulación de los ítems que estén acorde con el estudio y realidad de los encuestados. Finalmente analizar los instrumentos de los

tres jueces para la decisión final de acuerdo a las coincidencias de los ítems y se puede determinar si quedan o son excluidos para la reformulación del cuestionario.

En referencia a los materiales y métodos aplicados para la muestra se consideró el formato de tabulaciones en excel para obtener la claridad, coherencia, relevancia, se efectuó la base de datos de la prueba piloto, se seleccionó la técnica(encuesta selección del instrumento aplicación valida, tabulación en excel y análisis estadístico se procedió a usar la estadística descriptiva de la variable por niveles de medición, se utilizó la frecuencia y porcentajes en las variables sobre medidas preventivas así como la forma detallada de acuerdo a las dimensiones de cada una se muestra a través de tablas estadística inferencial, determina propiedades de la población a partir de una pequeña muestra .En conclusión :estadísticamente válidas y significativas, lo que permitió estimar valores a partir de muestras de menor tamaño.

El diseño del instrumento de recolección de datos del presente estudio consiste en Cuestionario basado en la escala de Licker, considerando los valores:(Totalmente,de.acuerdo=5),(Deacuerdo=4),(Nideacuerdo,Niendesacurdo=3),(Endesacuerdo=2),(Totalmente en desacuerdo=1).este instrumento nos permitió su opinión positiva o negativa en referencia a la variable planteda,y de esa manera proceder a medir y plantear alternativas de solución, se clasifico la información por edad, tiempo de servicio,de igual modo el género que prevalece en la empresa.

En referencia a la evaluación general de los jueces fueron: evaluación de cada ítems si se encuentran acorde con el estudio, indicadores de lo que se pretende medir, se valida la información quienes plantean las correcciones en el caso que hubiera, encuestados procederán al desarrollo de sus cuestionarios y marcaran las alternativas que consideren apropiados, finalmente cuando se tiene el valor por cada ítems se procede a empelar la tabla de excel para ingresar a la base de datos y luego realizar el análisis estadístico.

Finalmente, con los instrumentos validos se aplica el coeficiente V de alken se obtiene la valides de contenido de cada ítems para cual se procede la formula  $V=S/ (n(c-1))$

Donde

S: sumatoria de las repuestas o acuerdo de los jueces por cada ítem

N: número de expertos

N: número de ítems

C: número de valores en la escala de valoración (SI: 1 Y N0:0)

El instrumento de la variable Motivación

Se aplicó los criterios: Claridad, coherencia y pertinencia obteniendo como resultado que todos los ítems de los instrumentos alcanzaron valores adecuados.

La metodología que complemento el proceso del estudio es obtener la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el alfa de cronbash donde nos permitió obtener resultados consistentes y coherentes. Se aplicaron los criterios de inclusión y exclusión dicha información se ejecutó los análisis estadísticos en el programa SPSS donde se realizó la validación de los datos: cálculo de coeficiente de alfa de cronbach, donde número de ítems de la escala, sumatoria de varianza de los ítems, varianza de todas las escalas, coeficiente de la confiabilidad.se procedió a establecer la confiabilidad a través del cuadro que especifica sus niveles que se designa de la sgte manera:

Muy baja (rehacer instrumento) = de 00 a 20

Baja (revisióndereactivos)=021 a 040

Media (instrumento poco confiable)=041 a 060

Alta (instrumento, confiable y aceptable) =061 a 080

Muy alta (instrumento altamente confiable) =081 a 1

Alfa de Cronbash= estándar

El proceso de validación de la confiabilidad del cuestionario se obtuvo mediante el alfa de cronbach, estos datos se llevaron al paquete estadístico SPSS después de ordenar los datos en excel:

Paso 1: exportar los datos de Excel al SPSS

Paso 2: Cambiar la variable tipo numérico y la medida escala

Paso3: luego colocar y abrir pestaña analizar, click en escala y análisis de fiabilidad.

Paso 4: Cuando ya se tiene abierta esa pestaña se pasa los ítems a elementos, luego se quita y aceptar.

Paso 5: En la pag. de resultados aparecerá los cuadros estadísticos con la medida de alfa de cronbach.

K: número de ítems

$V_i$ : Varianza individual por ítems

$V_t$ : Varianza total

Alfa de cronbach

Los resultados obtenidos en nuestra población del área de ventas del grupo vega fueron en base a un 20% de la población, siendo el resultado piloto:

Variable de Motivación: Estadística de fiabilidad alfa de cronbach 899 (25 elementos).

### **Justificación Social**

La Motivación Laboral tuvo una gran importancia en el aspecto social, ya que dependen de estas variables que los trabajadores permanezcan en su área de trabajo, garantizando su estabilidad laboral en beneficio de sus familias, Incrementar la competitividad de la fuerza de ventas, proveyéndoles a los

colaboradores una perspectiva de trabajo enfocada al aprendizaje, facilitando mejoras en el área de ventas.

Se enfatizó la implementación de las orientaciones motivacionales, logrando que los vendedores del grupo Vega, al verse motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo, ya que en ellos se centra la esperanza de lograr los objetivos trazado por la empresa.

Por ende, habiendo mayores ingresos económicos la empresa del Grupo Vega optara con más empleados generando desarrollo del capital humano mediante cambios positivos, salariales, incrementos, reestructuraciones, evaluaciones ascensos, el desarrollo económico estaría directamente en beneficiar a todos los colaboradores de la empresa

En tal sentido, la empresa debe cumplir con las necesidades específicas de cada trabajador, siendo los directivos los que tienen que demostrar buenas dosis de humildad e inteligencia emocional. Está comprobado que un colaborador motivado, con una actitud positiva en su trabajo y comprometido con lo que hace, esta menos predispuesto a abandonar la empresa, porque su vinculación con ella es mayor. Al igual que ocurre con los clientes de una empresa, es mucho más costoso seleccionar y formar nuevos candidatos que retener a los colaboradores actuales.

Esta propuesta contendrá la implementación de un sistema de recompensa e incentivos que fortalecerá los comportamientos favorables de los empleados, haciendo que estos perduren en el tiempo y mantengan al personal motivado y se constituirá en una herramienta fundamental que apoyará y reforzará el proceso de mejora continua que se ha desarrollado en la empresa. Este trabajo de investigación pretende servir de referente para futuros estudios que se realicen sobre la motivación y su influencia en el desempeño laboral del personal de empresas.

#### **1.4 Problema**

A nivel mundial las empresas, siempre estarán conformadas por talento humano las cuales tienen, hábitos, costumbre, virtudes y creencias totalmente distintas, y

el éxito de las organizaciones es lograr unir todos estos principios en uno solo, el cual apunte al objetivo final.

Actualmente la motivación laboral ha tomado fuerza socialmente, considerando que la motivación es el conjunto de razones que impulsa y que ayuda a explicar los actos de las personas. La motivación es siempre una necesidad, pero no la necesidad en abstracto, sino una necesidad concreta, conforme con el nivel de conducta de cada individuo. Por consiguiente, el desarrollo de estas necesidades no es absolutamente uniforme, sino que se presenta el factor personal de cada sujeto con más evidencia en los niveles superiores, donde la actividad depende directamente del Yo. El desarrollo de las motivaciones basadas en las necesidades de los diferentes niveles no se hace en forma aislada, sino según la integración de la personalidad de cada sujeto. Por consiguiente, hay patrones comunes, pero esto nunca se presenta uniformemente, sino que varía según los sujetos.

El presente estudio de investigación tiene como variable la Motivación Laboral, se observa en los colaboradores del área de ventas desaliento, dejadez, afectando su rendimiento, no se está enfocando en sus necesidades como estimulantes para obtener un buen desempeño, no existe una constante evaluación y reconocimiento de sus funciones esto se debe porque no reciben adecuadas técnicas de motivación y capacitaciones constantes que les permita mejorar su desempeño y elevar su productividad de igual modo no hay un equilibrio idóneo entre los factores intrínsecos y extrínsecos lo cual repercute en el desarrollo de sus funciones.

Según las teorías de las relaciones humanas se originaron por las motivaciones y necesidades tomando como base el estudio del hombre y su entorno social dentro de la empresa. Esta teoría señala que el elemento humano es el más importante en la organización ya que los estudios se concentrarán en las características de la personalidad del trabajador y los aspectos sociales del trabajo, en la certidumbre de que ambas, personalidad y sociabilidad, adquieren dentro de la empresa, relaciones que influyen en la productividad. La falta de una adecuada motivación y falta de capacitación constante hacia los vendedores

dificulta su desarrollo personal y por ende se ve reflejado en no lograr brindar un servicio de atención al cliente acorde y aun nivel competitivo satisfactorio, no olvidemos que los ejecutivos de ventas son la primera imagen en la organización (Mayo ,1932).

En las diferentes organizaciones se evidencian el incremento de desánimo y desinterés de los individuos en referencia al desarrollo de sus funciones evidenciándose desmotivación lo que produce, grandes pérdidas significativas de talentos y baja productividad.

Dentro la problemática encontrada en el área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C 2016, encontramos: Que no existe una atención personalizada en cuanto a sus necesidades, produciendo desorganización e incumplimiento de sus labores, no se evidencia trabajo en equipo ,las jefaturas no cumplen con lo establecido los grupos de trabajo no están siendo direccionados de acuerdo a sus necesidades causando que los colaboradores renuncien por no encontrar soporte, respaldo de un líder estos desánimos constantemente se incrementan día a día presentando síntomas como encontrarse bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas ,evidenciándose pensamientos pesimista y sensación de desánimo, incluso puede ser nociva, puede afectar la salud a limitar la capacidad de vinculación y a desfavorecer la productividad por cuanto afecta la confianza en uno mismo, el flujo de la creatividad, la capacidad de tomar riesgos y la fuerza de voluntad, de igual manera cambia el estado de ánimo, depresión, desinterés, apatía, descontento hasta llegar a estados de agresividad, irritación, agitación, inconformidad, los colaboradores en ocasiones podrían enfrentarse abiertamente contra la empresa, pronosticando huelgas o desordenes.(Frederick Herzberg,1980).

La desmotivación refleja un sentimiento de desesperanza ante los obstáculos o como un estado de angustia y pérdida del entusiasmo, disposición o energía.

Se observa deficiente rendimiento laboral de los colaboradores, lo que no les permite avanzar profesionalmente y cumplir sus objetivos y la de la empresa.

Deficiente comunicación, ocasiona que los colaboradores, no interactúan, no se evidencia apoyo, soporte.

Resultados desfavorables en sus funciones y tareas, como consecuencia de su mal desempeño, no se involucra, no participa.

Escases en la toma de decisiones, personal conformista que no innova, insegura, no ayuda al crecimiento.

Inconformidad salarial, factor que interfiere en su desarrollo de sus funciones a cabalidad frustra sus capacidades y opta por un comportamiento sedentario y rutinario.

Personal no capacitado y desmotivado se evidencia estancamiento y desarrollo en la productividad de la empresa, se debe invertir en el capital humano, analizando las debilidades y fortalezas.

Actualmente los colaboradores del área de ventas, no están siendo evaluados constantemente no hay seguimiento de los casos que se encuentran vulnerables, brindándoles soporte y atención de acuerdo a sus necesidades, se evidencia que no hay una buena comunicación en los equipos, y se refleja escases en conocimiento en referencia a técnicas de ventas y trabajo de campo, otro punto relevante es el trato de las jefaturas ante dificultades presentadas, evidenciándose un mal clima laboral, que finalmente culmina en abandonar el trabajo o apropiarse indebidamente de las cobranzas en ocasiones por exceso de confianza y otras por necesidad o por costumbre. La inadecuada motivación y evaluación de desempeño laboral que se aplica en la actualidad genera como resultado que no se obtenga un resultado favorable, razón por la cual se evidencia una gran falta de identificación y compromiso de los colaboradores, por ello es importante que se aplique una adecuada evaluación de funciones, definir programas que los motiven, actualizarlos, desarrollar habilidades de talento humano, buscando que el personal desempeñe sus tareas y disminuya el problema, de igual manera establecer la

contratación del personal idóneo al puesto. En la práctica no se está dando el valor a las relaciones interpersonales y a la motivación propiamente sino directamente a resultados, sin enfocarse en los problemas internos y externos que afectan sus labores y no pueden elevar su productividad.

Debido a estos acontecimientos, no solamente en el Perú, sino en todo el ámbito laboral, la motivación no se trata exactamente de los niveles de salario que perciben los empleados, sino se basan en un conjunto de variables, como el clima laboral, los niveles de incentivos y las capacidades y conductas de los equipos de trabajo, entre otros.

Una empresa es tan productiva como lo es su gente. Todo aquello que hagamos para desarrollar las habilidades, las competencias y los conocimientos de nuestros empleados, beneficiará su desarrollo personal y la productividad de la empresa.

Para esta investigación considero como análisis las necesidades de Motivar al personal de acuerdo a sus necesidades, buscando con ello, afirmar que es una de las causas fundamental el grado de satisfacción conjuntamente en la medición de Reconocer el recurso humano como el más valioso de toda organización, es la tarea que nos permitirá obtener un ciclo operativo estableciendo las relaciones que permiten a la organización lograr sus objetivos. se destacó la importancia de motivar al personal en sus diferentes áreas, considerando una de las mejores estrategias para su desarrollo, (Suarez,2012).

Por ello el presente estudio tiene por finalidad conocer los niveles de motivación dentro los factores intrínsecos y extrínsecos. Si desarrollamos algunos puntos basándonos a la problemática de la organización encontramos que está siendo afectada debido a que sus colaboradores del área de ventas han disminuido su rendimiento y cumplimiento de sus objetivos y metas, reduciendo sus cuotas y ventas considerablemente, implica que no se está manteniendo una buena comunicación con el cliente, demostrando conformismo, relajo y deseos de

abandonar el puesto, se evidencia que el personal no está correctamente motivado y que las propuestas implantadas no se ajustan a su realidad (Robins y Judge, 2013).

#### **1.41 Problema general.**

¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?

¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo general.**

Determinar la Motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C-2017

#### **1.5.2 Objetivos específicos.**

Describir el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017

Describir el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017

## **II. Marco metodológico**

## 2.1 Variable

Las variables de estudio de investigación fue descriptiva, diseño no experimental transversal, método: descriptivo-deductivo.

### **Definición conceptual.**

#### **2.1.1 Motivación Laboral**

Según Herzberg (1980) Indica que la motivación se basa en la certeza de la relación entre el individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso, Precisa en satisfacción o insatisfacción laboral.

Depende de 2 factores: intrínsecos o motivantes, e higiénicos (extrínsecos) o de insatisfacción durante los factores de higiene, factores de higiene factores como la política y la administración de la compañía, la supervisión el salario se verán si son adecuadas para un puesto mantienen tranquilo a los colaboradores, si dichos Factores son los adecuados las personas no estarán insatisfechas (p.39).

##### **2.1.1.1 Primera dimensión: Motivación Intrínseca:**

De manera sencilla se ha definido como la conducta que se lleva a cabo de manera frecuente y sin ningún tipo de contingencia externa. El propio incentivo es intrínseco a la actividad misma, es decir, es la realización de la conducta en sí misma lo que nos mueve, los motivos que conducen a la activación de este patrón conductual son inherentes a nuestra persona sin necesidad de estímulos externos. De ahí que este tipo de comportamiento se considere intrínseco a las motivaciones personales de cada uno. Constituye el grado que el siente por la actividad que desempeña, ya que el trabajo, aparte de servir para satisfacer otras necesidades, tiene un valor en sí mismo, es decir, que le permite al hombre desarrollarse poner en práctica sus potencialidades. Herzberg (1980,p 67).

Se contempla los sgts indicadores:

Logros en el trabajo

Reconocimiento

Puntualidad

Promoción

**Logro:** Un logro es la obtención o consecución de aquello que se ha venido intentando desde hace un tiempo y a lo cual también se le destinaron esfuerzos tanto psíquicos como físicos para finalmente conseguirlo y hacerlo una realidad. No se exhibe la acción al logro cuando el grado de dificultad de la tarea o actividad es demasiado alto o bajo; la dificultad en grado medio parece estimular mejor los comportamientos orientados al logro.

**Reconocimiento:** Se manifiesta por medio de la expresión de deseos o la realización de actividades orientadas a obtener de los demás atención, aceptación, admiración y credibilidad por lo que la persona es, hace, sabe, o es Capaz de hacer y ejecutar.

**Puntualidad:** Es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

**Promoción:** Refiere a iniciar o impulsar un proceso o una cosa, elevar a alguien a un cargo o empleo superior al que tenía, o tomar la iniciativa para realizar algo.

#### **2.1.1.2 Primera dimensión: Motivación extrínseca:**

Herzberg (1968) señala 2 tipos de factores relevantes para la motivación en el trabajo:

Factores extrínsecos, propio trabajo que ejerce una función de mantenimiento o de higiene dado que eliminan las preocupaciones de los trabajadores respecto a algunos problemas pero que no motivan para la realización del propio trabajo.

Factores que son extrínsecos a la propia tarea:

Salarios y aumentos de salarios, - supervisión técnica,

Relaciones humanas, - planes de la compañía,

Condiciones de trabajo, - seguridad en el trabajo.

Satisfacen las necesidades biológicas básicas y las que han sido asociadas a ellas por aprendizaje (como el dinero).

Motivadores para el trabajo y que se derivan directamente de la relación del sujeto con su trabajo: Logro, - reconocimiento, Responsabilidad, - ascenso o promoción.

## **2.2 Operacionalización de variables**

La Operacionalización de las variables es “el proceso que sufre una variable (o un concepto en general) de modo tal que a ella se le encuentran los correlatos empíricos que permiten evaluar su comportamiento en la práctica.” (Sabino ,1986, p. 113).

### **2.2.1 Motivación Laboral.**

Herzberg (1980) define la “motivación relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.

Motivación-higiene Fue propuesta por Frederick Herzberg, basándose en la certeza que la relación entre el individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso. Argumenta que la satisfacción o insatisfacción laboral.

Define la motivación como el resultado influenciado por dos factores: factores de motivación y factores de higiene.

Los factores de motivación (logros, reconocimiento, responsabilidad, incentivos) son los que ayudan principalmente a la satisfacción del trabajador, mientras que si los factores de higiene (sueldo, ambiente físico, relaciones personales, status, ambiente de trabajo...) fallan o son inadecuados, causan insatisfacción en el trabajador.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Motivación*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
<b>Motivación Intrínseca</b>	Logros	P1,P2,P3	1, Muy en desacuerdo ;	Baja 25; 58]
	Reconocimiento	P4,P5,P6	2, En Desacuerdo;	
<b>Motivación Extrínseca</b>	Puntualidad	P7,P8,P9	3, Ni de acuerdo ni es Desacuerdo ;	Moderada [59; 92>
	Promoción	P10,P11,P12		
	Sueldos,beneficios	P13,P14,P15,P16		Alta [93; 125>
	Política de la empresa	P17,P18,P19		
	Relaciones con sus compañeros	P20,P21,P22		
Seguridad Laboral	P23,P24,P25	4 , De Acuerdo ;		
			5, Muy de acuerdo	

Tabla 2

*Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable Motivación*

Dimensiones	Ítems	Número de Ítem
Factor Intrínseco	1-12	12
Factor, Extrínseco	13-25	13
<b>Total, de Ítems</b>		<b>25</b>

El cuestionario es el instrumento básico aplicado para el recojo de información, consiste en un listado de preguntas con respuesta en escala Likert con la finalidad de realizar su posterior codificación, se aplicó a los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución 2017; tiene la siguiente escala de medición, según la tabla 3.

Tabla 3  
Escala de medición: Variable (1) Motivación

Índices	Puntaje
a) Muy de acuerdo	5
b) Algo De Acuerdo	4
c) Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3
d) Algo En Desacuerdo	2
e) Muy En Desacuerdo	1

El cuestionario aplicado a los trabajadores del Grupo Vega distribución S.A.C con la finalidad de recabar información respecto a la motivación laboral de los trabajadores de la empresa tienen las siguientes dimensiones y sus respectivos indicadores, según muestra la tabla 4.

Tabla 4  
Variables, dimensiones e indicadores: Variable Motivación Laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable (1) Motivación laboral	I. Motivación intrínseca	1. Logros
		2. Reconocimiento
		3. Puntualidad
		4. Promoción
	II. Motivación Extrínseca	5. Sueldos-beneficios
		6. Política de la empresa
		7. Relaciones con sus compañeros
		8. Seguridad Laboral

### 2.3 Método de la investigación

La investigación se realizó bajo el esquema del método descriptivo

Cid, Méndez, y Sandoval, (2015) La investigación descriptiva

se ocupa de la descripción de la distribución existente de variables, en oposición a la construcción de teorías. O, en un lenguaje más llano favorecido por los periódicos, los estudios descriptivos se

enfocan en responder las preguntas básicas: Quién, qué, cuándo, dónde. La pregunta "por qué" cae fuera del alcance de la investigación descriptiva, que por definición no debe preocuparse por el efecto que una variable tiene sobre otra. (p.22).

Estadística Descriptiva: Puede definirse como aquellos métodos que incluyen la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos con el fin de describir apropiadamente las diversas características de ese conjunto.

#### **2.4. Tipo de Investigación**

El presente trabajo de investigación es del tipo básica pura. Según *Hernández Sampieri*, (2010), es descriptiva porque consiste en llegar a conocer las situaciones, procesos. Su meta no se limita a la recolección de datos. Los estudios descriptivos buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características.

#### **2.5 Diseño de la Investigación**

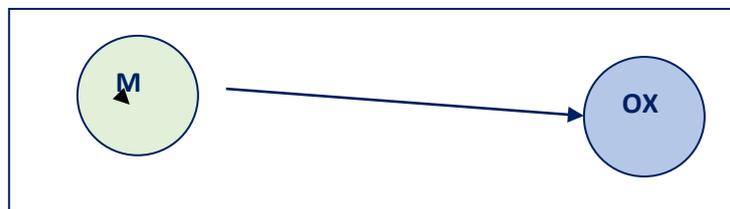
El trabajo investigado asumió el diseño No Experimental, de corte transversal descriptivo.

Según la recolección de los datos de la presente investigación, el diseño adecuado para nuestro estudio es descriptivo simple. Por la cual el propósito de Indagar las incidencias se manifestará en una o más variables.

Mertens (2005, p. 207) señala que "Un diseño no experimental es apropiada para variables que no pueden ser manipulada, o resulta complicado hacerlo". Asimismo, Sampieri (2003, p. 208) Nos dice que "La investigación transversal, es recolectar datos es un solo momento, es un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia".

M - - - - - OX  
 M = Muestra  
 OX = Observación de la muestra

El diseño se resume en el siguiente gráfico:



*Figura 3.* Diseño de estudio

Donde en este caso:

M: muestra

OX: indican las observaciones obtenida en la variable Motivación.

**Es transversal.**-por qué recolecta datos en solo momento en un tiempo único su propósito es describir y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, según los conceptos en Madrid (Alejandro Novoa, 2014, p.42).

Es no experimental por que se realiza la investigación sin manipular de liberalmente las variables, es decir se trata de estudios donde hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, (Hernández, 2010, p149)

## 2.6. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 260 colaboradores de la empresa Grupo Vega Distribución en el año 2017

### **Población**

Arias (2006) "Se le denomina Al conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". ( p. 81).

Tabla 5

*Genero*

		<b>Género</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	118	76,1	76,1	76,1
Válidos	Femenino	37	23,9	23,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

La población está conformada por 118 personas del género masculino y 37 del género femenino.

Tabla 6

*Edad*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 21 a 30 años	36	23,2	23,2	23,2
Válidos	De 31 a 40 años	119	76,8	76,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

La población encuestados tiene el 76.8% entre las edades de 31 a 40 años, y el 23,2% entre 21 a 30 años

Tabla 7

*Tiempo de servicio*

		<b>Tiempo de servicio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 3 a 6 meses	42	27,1	27,1	27,1
Válidos	De 7 meses a 1 año	60	38,7	38,7	65,8
	De 2 a 5 años	53	34,2	34,2	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

La población de estudio tiene el 27,1% de 3 a 6 meses de tiempo de servicio, el 38,7% de 7 meses a 1 años, el 34,2% de 2 a 5 años.

## Muestra

Técnicas de Muestreo en el estudio de investigación:

Para el desarrollo de esta investigación se va a utilizar 2 tipos de técnicas de recolección de datos: Encuesta-cuestionario

Dónde:

N =Tamaño de la población: 260

Z=Valor estandarizado: 1.96

P=Probabilidad de ocurrencia: 0.5

Q=Probabilidad de no ocurrencia: 0.5

e=error muestra: 0.05

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q} \quad \boxed{n = \text{ personas } 155}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 260 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (260 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8146 * 260 * 0.25}{0.0025 * 259 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = 154.206$$

$$n = 155$$

**Paso 1:** A continuación, realizaremos la fórmula para saber la muestra de mi población.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

**Paso 2:** Realizaremos los valores N que es el tamaño de la población

Z que es el valor estandarizado que equivale a 1,96

P que es la probabilidad de ocurrencia que equivale 0,5

Q que la Probabilidad de no ocurrencia que equivale 0,5

E que es error muestral que equivale 0,05

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 260 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05 (260-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 260 \cdot 0,25}{0,0025 \cdot 259 + 3,8416 \cdot 0,25}$$

**Paso 3:** Realizaremos la multiplicación del valor estandarizado por el número de la población y la probabilidad de ocurrencia así mismo la probabilidad de no ocurrencia.

$$n = \frac{3.8146 * 65}{(0.05)^2 * (259) + 3.8416 * 0.25}$$

**Paso: 4** Obtuvimos el resultado de la multiplicación y multiplicaremos el error muestral con la resta que se obtuvo de la población.

$$n = \frac{247.949}{(0.05)^2 * (259) + 0.9604}$$

**Paso 5:** Sumaremos el resultado de la multiplicación del error muestral.

$$n = \frac{247.949}{0.6475 + 0.9604}$$

**Paso 6:** Se realizara la división de las cantidades halladas para saber finalmente el resultado.

$$n = \frac{247.949}{1.6079}$$

Finalmente concluimos a la respuesta final y el valor del tamaño de la muestra que es la siguiente.

$$n = 154.206$$

$$\mathbf{n = 155}$$

Tamaño de la muestra es de 155 colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C

### **Muestreo**

En las muestras probabilísticas, todos “los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtiene definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis (Hernández, 2010 p.176).

### **Criterios de inclusión**

Vendedores

Edades entre 18 años a más.

Laborar como mínimo de tiempo mayor de 3 meses en el Grupo Vega Distribución S.A.C

### **Criterios de exclusión**

Personal área administrativa, cajeras, mantenimiento, transportistas,

Personal de vacaciones.

Personal que labora menos de tres meses. En el Grupo Vega Distribución S.A.C

La muestra que se considera es de 155 vendedores, la edad a considerar es de 18 a más, participaran ambos géneros, masculino y femenino.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnicas:

“Son todas las formas posibles de que se vale el investigador para obtener la información necesaria en el proceso investigativo. Hace relación al procedimiento, condiciones y lugar de recolección de datos, dependiendo de las distintas fuentes de información tanto primaria como secundaria”.

(Fernández, Zapata, González, y Vargas 2012, p.3)

Encuesta

Se aplicó la técnica de la encuesta: Técnicamente construido la encuesta, registra con veracidad la problemática existente, pues son los propios actores los que emiten la información que se realiza. El instrumento que se utilizó para obtener información de las variables fue un cuestionario sobre Motivación Laboral.

Instrumento

Cuestionario: Es el instrumento básico empleado para la recojo de información, consiste en un listado de preguntas pre-determinadas que, con el objeto de facilitar la posterior codificación, suelen responderse mediante la elección de

una opción concreta de entre todas las que se ofrecen (lo que se llaman preguntas cerradas (lobato, 2006, p, 165)

El instrumento será el cuestionario basado en la escala de Likert, considerando los valores (Totalmente de acuerdo =5), (De acuerdo =4),(Ni de acuerdo, ni en desacuerdo=3),(En desacuerdo =2),(Totalmente en desacuerdo =1),teniendo en cuenta las dos dimensiones consideradas:

Dimensión Motivación Intrínseca compuesta por 4 indicadores que son:

Logro (3 ítems)

Reconocimiento (3 ítems)

Puntualidad (3 ítems)

Promoción (3 ítems)

Dimensión: Extrínseca compuesta por 4 indicadores que son:

Sueldos-beneficios (4 ítems)

Políticas de la Empresa (3 ítems)

Relaciones con sus compañeros (3 ítems)

Seguridad Laboral (3 ítems)

Total, de ítems 25

Ficha técnica de la variable Motivación

Instrumento - Variable: Motivación laboral

Nombre : Cuestionario de Motivación laboral

Autor : Célica Ivonne Perea Solórzano

Objetivo : Describir el nivel de motivación de los trabajadores del Grupo Vega Distribución S.A.C

Lugar: : Jr. Júpiter 173 Comas

Forma : Directa

Duración : 30 minutos

Descripción : Este instrumento es un cuestionario de aplicación individual colaboradores en los trabajadores en la empresa Grupo Vega Distribución S.A.C, compuesta por 25 ítems en la escala de respuesta tipo Likert.

Escala de Medición: El encuestado le asignará el puntaje a cada ítem de acuerdo a su propia percepción, según lo establece la tabla 5.

Tabla 8

*Escala de valores*

Índices	Puntaje
a) Muy De Acuerdo	5
b) De Acuerdo	4
c) Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	3
d) En Desacuerdo	2
e) Muy en Desacuerdo	1

### 2.7.2 Proceso de Baremación

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable Motivación que consta de 53 ítems, según muestra la tabla 6.

Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Máximo puntaje= (5 x 25) = 125

Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

Mínimo puntaje= (1 x 25) = 25

Rango R = 125 - 25 = 100

Amplitud A = (100 / 3) = 33

Primer Intervalo [Mínimo puntaje; Mínimo puntaje + Amplitud>

Primer Intervalo [25; 58]

Segundo Intervalo [59; 92]

Tercer intervalo [93;125]

Tabla 9

Niveles de Clima Organizacional

Nivel	Rango
a) Alta	[93 ; 125]
b) Moderada	[59 ; 92]
c) Baja	[25; 58]

*Fuente:* Rufino Moya (2010) citado por Vásquez (2015)

Tabla 10

*Niveles de las dimensiones de la variable Motivación*

	<b>Cantidad de Ítems</b>	<b>Puntaje Máximo</b>	<b>Puntaje Mínimo</b>	<b>Rango</b>	<b>Amplitud (A)</b>
Motivación intrínseca	12	60	12	48	16
Motivación extrínseca	13	65	13	53	17

*Fuente:* Hernández (2014) / Adaptado por el Investigador

El consolidado de los niveles correspondiente a las dimensiones de la variable Motivación, se muestra en la tabla 7

### **Validación y confiabilidad de instrumento**

#### **Validez**

Así mismo Ordinola (2008) nos dice “es un atributo de los instrumentos de la investigación que consiste en que estos midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que desea medir de la variable o las variables de estudio”.

#### **Validez de Contenido**

Para realizar la validez del instrumento de recolección de datos se utiliza el juicio de expertos en la cual se solicita para evaluar la variable Motivación Laboral y se someterá a juicio de expertos con la participación de dos profesionales en el que será un experto en metodología y un experto en el tema de investigación, quien emitirá su juicio de validez en cuanto al instrumento que cumpla el formato.

Los jueces contarán con la matriz de consistencia, los instrumentos y la ficha de validación donde determinarán la correspondencia de los criterios, objetivos, ítems, calidad técnica de representividad y la calidad del lenguaje.

#### **Validación a través de juicio de expertos**

La validez del instrumento para la Variable 1: Motivación Laboral está dado por Herzberg está dado por Cuestionario para el trabajo C.M.T Berry (1985), el

instrumento fue adaptado por la investigadora (2017), dicha adaptación fue validado a través de 3 expertos, según se detalla en la tabla 16.

Tabla 11

*Experto validador de los instrumentos*

Experto	Especialidad
Mg. William Sebastián Flores Sotelo	Gestión Económica Empresarial
Mg. César Garay	Administración
Mg. Cabrera cueto Rosa	Doctor en Derecho y Magister en Investigación

Para la validez de los instrumentos, se utilizaron criterios, según muestra la tabla 17. La validez del instrumento, se conceptúa como: mide lo que debe medir, es decir debe estar orientada a la variable o tema de investigación (Hernández, et al. 2012).

Tabla 12

*Criterio de evaluación por experto*

criterios de evaluación							
Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítems		relación entre el ítems y la opción de respuesta	
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO

*Fuente:* Hernández (2014)

### **Confiabilidad de los datos de los Instrumentos**

**Confiabilidad**\_\_“Grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández, 2006, p277).

La confiabilidad del cuestionario de Motivación Laboral se utilizará la prueba de coeficiente “Alfa de Cronbach”

Para analizar la confiabilidad se usará el coeficiente Alfa de Cronbach con el programa SPSS, considerando la prueba piloto de 155 personas encuestadas

Para comprobar la confiabilidad de los datos obtenidos en la encuesta sobre la motivación se determinó el siguiente resultado:

Tabla 13

*Confiabilidad de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	25

De acuerdo a Nunnally, (citado por Wang, K. J., & Lestary, Y.D, 2013), para valores de alfa mayores a 0,7 se considera que el instrumento es fiable.

Consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable (1): Calidad de servicio, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, cuyo valor es de 0.781, lo cual representa una confiabilidad alta.

**Confiabilidad de los datos de los Instrumentos**

La consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado para medir la variable: Motivación, fue estimado mediante el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach” para cada uno de sus dimensiones, donde el valor para la dimensión motivación intrínseca fue de y para la motivación extrínseca fue de según se muestra en la tabla

Tabla 14

## Confiabilidad de las dimensiones

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Motivación intrínseca	0.775
Motivación extrínseca	0.875

**2.8 Métodos de análisis de datos**

Se obtuvo mediante la distribución de frecuencia y porcentajes de la variable motivación y las dimensiones de estudio motivación intrínseca y extrínseca, de acuerdo con los propósitos de la investigación y los niveles de medición (Hernández 2010, p.298). Se utilizó la frecuencia y porcentajes en la variable Motivación en base a medidas preventivas, así como la forma detallada de

acuerdo a las dimensiones de cada una, según se demuestra en las tablas y figuras

El método para el análisis de datos está basado en la aplicación de los instrumentos de medición, a la muestra de estudio conformada por 155 colaboradores el instrumento fue validado por el juicio de 3 expertos y la confiabilidad de los datos internos de los instrumentos, se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Luego se elaboró la base de datos la variable de estudio según los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición siendo procesados posteriormente para obtener el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010. Las conclusiones se formularon teniendo en cuenta los resultados obtenidos luego de la encuesta aplicada a la muestra de estudio, de esta manera se obtiene las conclusiones dándose respuesta al estudio realizado.

Tabla 15

Niveles de Motivación

<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>
a) Alta	[93 ; 125]
b) Moderada	[59 ; 92]
c) Baja	[25; 58]

La motivación se encuentra en el ambiente interno de las instituciones, la misma que es desarrollada por sus colaboradores teniendo influencia en su comportamiento asimismo la motivación es importante en las personas puesto que una buena motivación es importante en su trabajo es elemental y su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito o fracaso, manifestándose en la satisfacción o insatisfacción laboral.

## **2.9 Aspectos éticos**

De acuerdo a las características de la investigación se consideró los aspectos éticos que son fundamentales, debido que se trabajó con los

trabajadores; por lo tanto, la investigación contó con la autorización correspondiente de la empresa Grupo Vega Distribución S.A.C y la participación voluntaria de cada trabajador. Asimismo, se mantiene el anonimato de cada trabajador y el respeto hacia el evaluado en todo momento antes, durante y después del proceso; resguardando los datos recogidos sin juzgar la información obtenida

Al realizar esta investigación se tuvo en cuenta que nuestro principal recurso son las personas llamados sujetos de estudios.

### **III. Resultados**

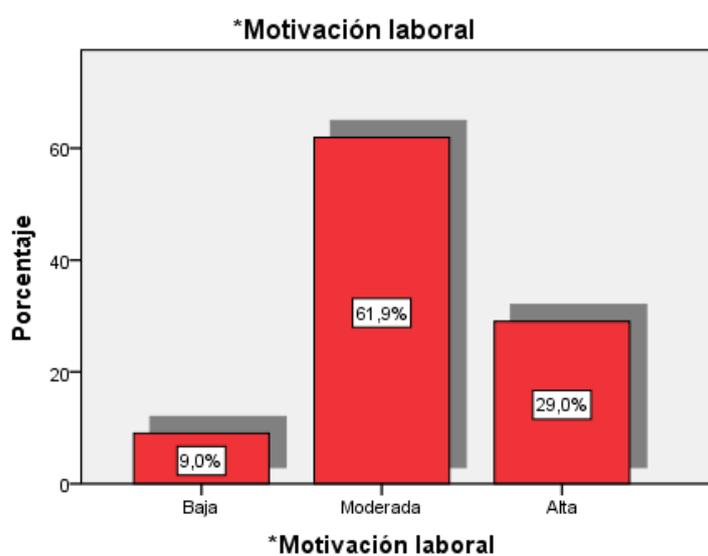
### a. Análisis descriptivo de variable y dimensiones

#### Descripción de los resultados de la variable: Motivación laboral

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC según la motivación

<b>*Motivación Laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	14	9,0	9,0	9,0
	Moderada	96	61,9	61,9	71,0
	Alta	45	29,0	29,0	100,0
	Total	155	100,0	100,0	



*Figura 4:* Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de motivación laboral

De la tabla y figura se observa que el 9 % de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación laboral baja, el 61,9 % una motivación moderada y el 29 % una motivación alta.

## Descripción de los resultados de la dimensión: Motivación intrínseca

Tabla 17

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega  
Distribución SAC según la motivación intrínseca

<b>*Motivación intrínseca</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	15	9,7	9,7	9,7
	Moderada	83	53,5	53,5	63,2
	Alta	57	36,8	36,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

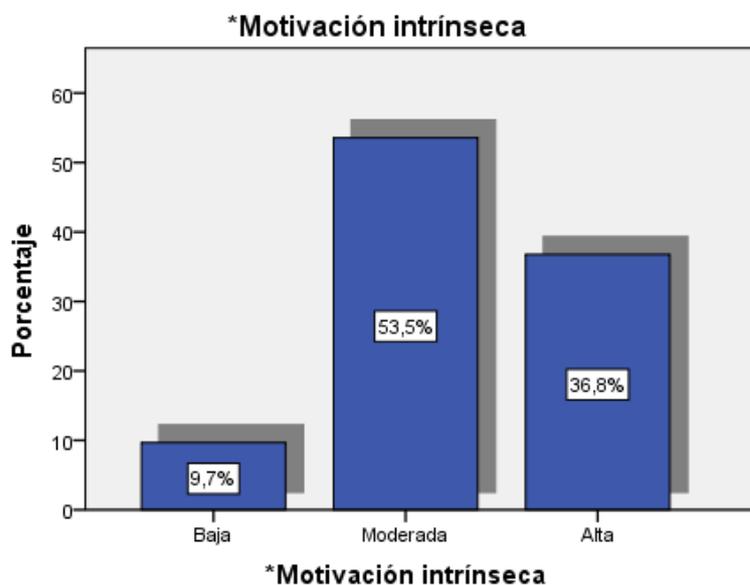


Figura 5: Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de motivación intrínseca

De la tabla y figura se observa que el 9,7 % de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación intrínseca baja, el 53,5 % una motivación intrínseca moderada y el 36,8 % una motivación intrínseca alta.

## Descripción de los resultados de la dimensión: Motivación extrínseca

Tabla 18

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores del grupo Vega  
Distribución SAC según la motivación extrínseca

<b>*Motivación extrínseca</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	16	10,3	10,3	10,3
	Moderada	88	56,8	56,8	67,1
	Alta	51	32,9	32,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

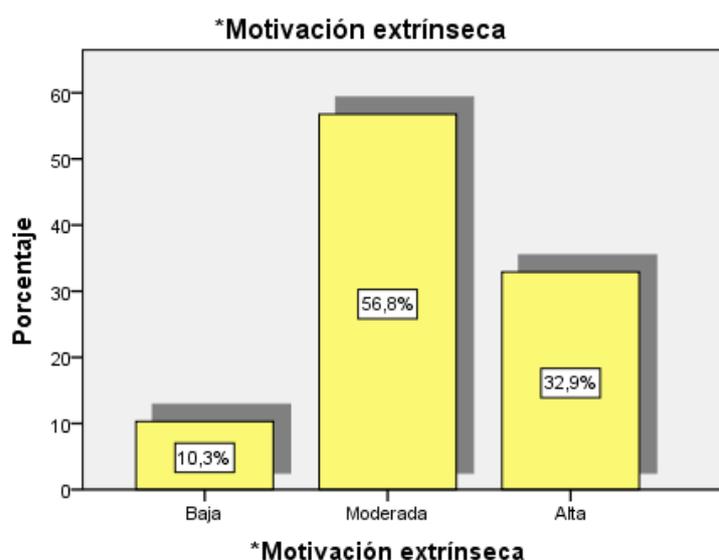


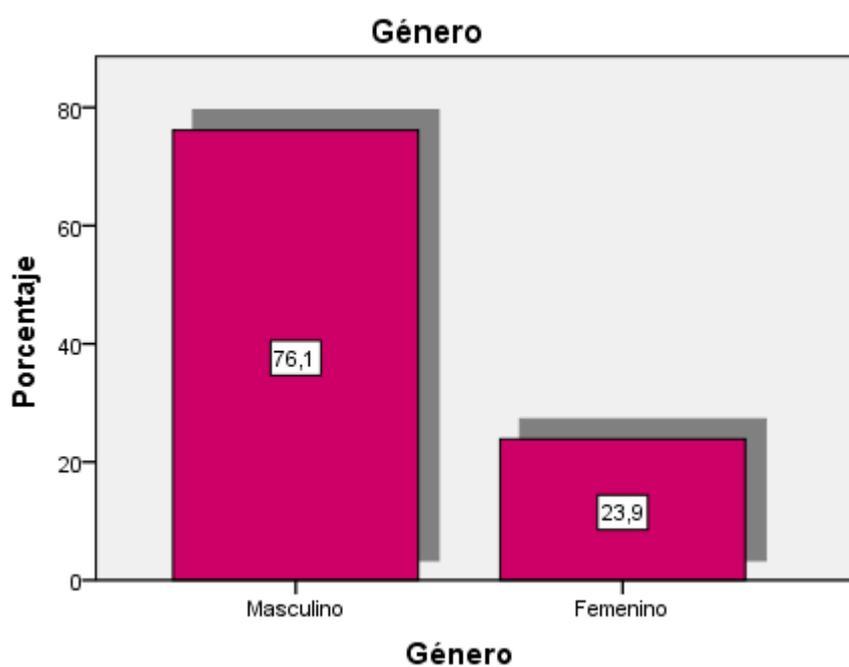
Figura 6: Distribución porcentual de los colaboradores según el nivel de motivación extrínseca

De la tabla y figura se observa que el 10,3 % de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación extrínseca baja, el 56,8 % una motivación extrínseca moderada y el 32,9 % una motivación extrínseca alta.

Tabla 19

*Genero*

<b>Género</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Masculino	118	76,1	76,1
Válidos	Femenino	37	23,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0



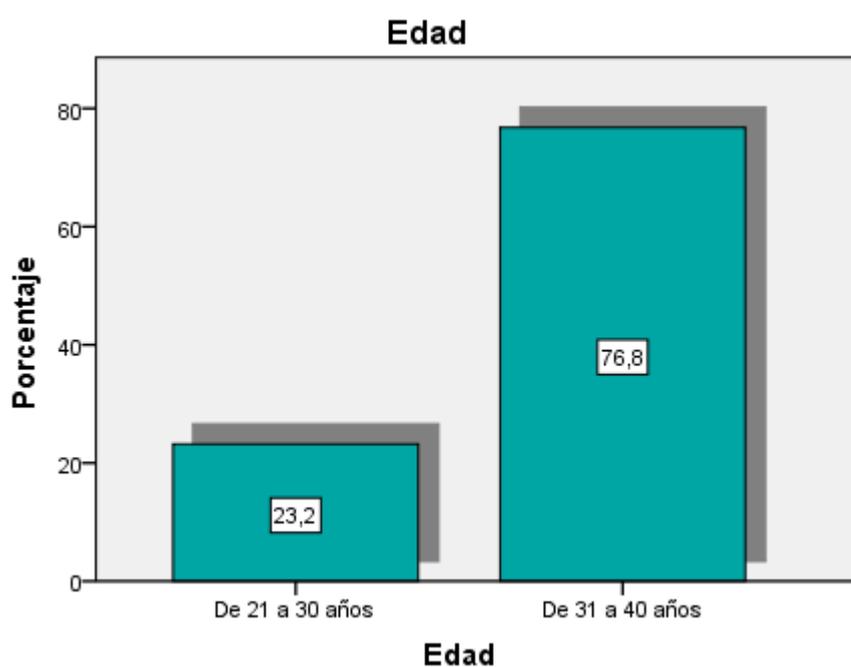
## Interpretación

En la tabla y figura se observa que el 76,1 de los encuestados son de género masculino y el 23.9% femenino.

Tabla 20

*Edad*

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 21 a 30 años	36	23,2	23,2	23,2
	De 31 a 40 años	119	76,8	76,8	100,0
Total		155	100,0	100,0	



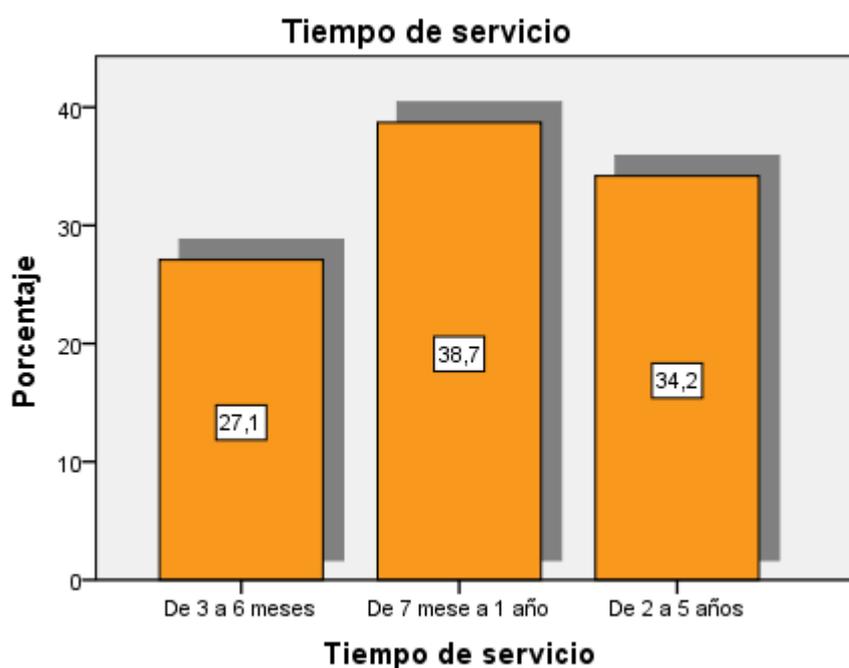
## Interpretación

En la tabla y figura se observa que el 23,2% tienen una edad de 21 a 30 años, el 76,8% de 31 a 40 años.

Tabla 21

*Tiempo de servicio*

<b>Tiempo de servicio</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	De 3 a 6 meses	42	27,1	27,1
	De 7 meses a 1 año	60	38,7	65,8
	De 2 a 5 años	53	34,2	100,0
	Total	155	100,0	100,0



Interpretación:

En la tabla y figura se observa que el 27,1% de los encuestados tienen de 3 a 6 meses de tiempo de servicio, el 38,7% de 7 meses a 1 año, el 34,2% de 2 a 5 años.

## **IV. Discusión**

## DISCUSIÓN:

La motivación es una herramienta fundamental para el desempeño de las actividades de los colaboradores, sin embargo, ayuda a que ellos realicen con gusto sus actividades, y además proporcionen un alto rendimiento para la empresa por lo tanto se deben tomar en cuenta que existen diferentes formas de motivar al personal, y es necesario que las organizaciones cuenten con los recursos necesarios para la realización de ésta. El área de recursos humanos dentro de las organizaciones es el más importante dentro de la misma ya que es uno de los encargados de velar por el bienestar de los colaboradores y motivar a los mismos y saber que es necesario conocer que técnicas se pueden utilizar tanto internas como externas y la ejecución de las mismas.

Los resultados en el presente estudio del objetivo general, luego de la encuesta aplicada a la muestra de estudio según se observa en la tabla y figura que el 9 % de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación laboral baja, el 61.9 % una motivación moderada y el 29% una motivación alta, al respecto Enríquez (2012), en su tesis motivación y el del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Obteniendo como resultado que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados, Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable del grado de motivación es de 61,9% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. Zavala (2014), en su tesis Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, como conclusión, La motivación y satisfacción laboral al interior de las organizaciones ha sido un tema de estudio recurrente por parte de las empresas.

Asimismo, en referencia al primer objetivo específico el 9,7% de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación intrínseca baja, el 53,5 % una motivación intrínseca moderada y el 36,8 % una motivación intrínseca alta, asimismo Ortega y Piña (2005) en su tesis motivación en el personal Administrativa de una empresa de construcciones de Maturín, éste trabajo se realizó con una muestra de 15 trabajadores. Utilizó una encuesta en la cual los

resultados afirman que el 100% opinó que la motivación es de gran importancia al momento de realizar sus labores, ya que el hecho de estar motivados les permite ejecutar sus tareas con más entusiasmo, mayor rendimiento entre otras cosas, contribuyendo de esta manera al éxito y desarrollo de la organización.

En referencia al segundo objetivo específico el 10,3% de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación extrínseca baja, el 56,8% una motivación extrínseca moderada y el 32,9% una motivación extrínseca alta, al respecto Antón (2016) en su tesis El clima organizacional y la motivación del personal de la I.E. Imperio del Tahuantinsuyo 3049 Independencia, Lima – 2016, tesis para optar el grado académico de: Magister en docencia y gestión educativa, Universidad César Vallejo. Los resultados demuestran que el grado de relación es moderada entre el clima organizacional y la motivación laboral docente donde el resultado de la correlación de Spearman fue de 0,591, en la I.E. Imperio del Tahuantinsuyo N° 3049 Independencia 2016 ( $r= 0,591$  y  $p= 0,000$ ).

## **V. Conclusiones**

### Primera

El 9% de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación laboral baja, el 61,9% una motivación moderada y el 29% una motivación alta, en conclusión, el personal tiene una motivación moderada.

### Segunda

El 9.7% de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación intrínseca baja, el 53,5 % una motivación intrínseca moderada y el 36,8% una motivación intrínseca alta, en conclusión, el personal tiene una motivación intrínseca moderada.

### Tercera

El 10.3% de los colaboradores del grupo Vega Distribución SAC manifiestan una motivación extrínseca baja, el 56,8% una motivación extrínseca moderada y el 32,9% una motivación extrínseca alta, en conclusión, el personal tiene una motivación extrínseca moderada

## **VI. Recomendaciones**

### Primera

Los ejecutivos deben Incentivar en los colaboradores el optimismo que les permita entrenar, desarrollar y fortalecerse ante las adversidades que se presente para que alcanzar sus metas

### Segunda

Los ejecutivos deben enseñar a que sus colaboradores se encuentren siempre dispuestos a escucharlos de manera siempre atenta y sincera, para que tengan confianza en ellos mismos.

### Tercera

Los ejecutivos deben enseñar a sus colaboradores a que se aprende de los errores sin tener que abatirse y que las personas deben aprenden a asimilar y controlar sus emociones.

## **VI. Referencias**

- Alderfer C. (2012). Necesidades de existencia (salario, ambiente laboral y seguridad en el puesto, relaciones apoyo emocional, respeto, reconocimiento sentido de pertenencia al grupo, crecimiento, oportunidad de desarrollo progreso personal, editorial carbello.
- Alvarado M. y Aguilar A. (2013), en su estudio de investigación da a conocer el estado de la motivación laboral en sus trabajadores del grupo Kozue en la ciudad de Iquitos.
- Antón (2016). El clima organizacional y la motivación del personal del I.E Imperio Tahuantinsuyo 3049 Independencia Lima, donde se determinó el grado de relación entre ambos.
- Aranda (2014), Plan de Estrategias Motivacionales para potenciar el desempeño del talento humano en la empresa Negocios Valdivieso Saona.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de los recursos humanos*. Mexico DF Mc Graw-Hill interamericana editores, s.a, de, c, v.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administración*. Mexico: Editores S.A.
- Chiavenato, L. (2002). Gestión del talento humano, primera edición México, editorial Mc Graw-Hill (tesis de la metodología de la investigación).
- Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2015). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Lima : Pearson educación de Perú S.A .
- Chiavenato, I. (2007). Quetzaltenango, Guatemala, administración, de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones, Mexico D.F. Mcgraw-hill/Interamericana editores *Calidad y servicio: conceptos y herramientas*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Díaz, A. (2010). *La motivación y los estilos de aprendizaje y su influencia en el nivel de rendimiento académico de los alumnos de primer a cuarto año en el área del idioma inglés de la Escuela de Oficiales de la FAP*. Lima, Lima, Perú.
- Enríquez (2012.). Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión de México, Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Administrativas.

- Fernandez, A. (2008). *Laboral Social :10 motivaciones de los trabajadores*, edición 5 Perú Navarro.
- Farias, D. y Pérez, J. (2010) *Motivación en la enseñanza de las matemáticas y la administración*. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062010000600005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062010000600005&script=sci_arttext)
- Frías, J. J., & Narváez, C. G. (2009). *Motivación y ejercicio docente en la educación superior*. *Educere*. 48, 21-27. Chile
- GarcíaRevilla Sánchez.L (2006). *Técnicas y Habilidades Directivas MBA,EOI Recursos Humanos*.
- Gelabert (2010) *Recursos humanos* ESIC Editorial.
- Hernández Melendrez, E (2006). *Cómo escribir una tesis*. Recuperado el 10 de abril de 2015, de <http://cmapspublic.ihmc.us/rid=1HWFWBKV2-27SKQ71-14CF/Como%20escribir.pdf>
- Herzberg F. (2003). *Harvard Business Review America Latina*, Una vez más como motiva a sus empleados.
- Hellriegel.&,JohnSlocum,(2012).*Comportamiento Organizacional* texas A-8 University 12 a.ed Southern methodist University.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. (6ta edición) México:Mc Graw Hill/ Interamericana editores, S.A, de C.V.
- Jiménez (2014) *Relación entre el liderazgo Transformacional de los Directores y la motivación hacia el trabajo y el desempeño de docentes en una universidad privada, para optar el grado académico de Maestría en psicología*, Bogotá, Colombia.
- Laredo ,E. (2014).*Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la visión de México,Universidad de Montemorelos ,Facultad de Ciencias Administrativas*.
- Muñiz, N. (2014). *Teorías de la Motivación de la empresa,(4ªedición)* Perú Trillas.Galindo,(motivaciónlaboraledición)España:monografiassa,[http://www.monografias.com/trabajos/motivación como estímulo al trabajador](http://www.monografias.com/trabajos/motivacion%20como%20estimulo%20al%20trabajador) 189,1968.
- Masco J., (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*, revista Universidad EAFIT,octubre,noviembre,diciembre,128 Medellín Colombia 79.86 *Red de*

*revistas científicas de America Latina y el Caribe ,Ciencias Sociales y Humanidades .*

Maslow, A.(2007).Motivación Personalidad,díaz de santos S.A.Madrid tercera edición marzo.

Marrugo, M., & Perez, B. (Enero de 2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.

Oliva, E., y Gómez , Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: una mirada desde la educación superior. *Suma de negocios*, 180-191.

Ortega y Piña (2005) Análisis de la motivación en el personal Administrativa de una empresa de construcciones de Maturín, para optar el grado académico de maestría. Universidad Temuco Chile.

Pelayo, J. (2011). La motivación laboral. Recuperado desde <http://www.javierpelayo.com/attachments/article/264/La%20motivacion%20aboral%20presentacion.pdf>

Peña, C., y Labaca, N. (2012). Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. *Revista Venezolana de Gerencia*, 60.

Perez, J. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Internacional Administración & Finanzas*, 1-20.

Pastrona,C. (2013).Como conseguir equipos satisfechos,Lima Universidad del Pacifico,Recuperado,[www.comunidad.iebschool.com/iebs/general/tiposmotivacion-laboral](http://www.comunidad.iebschool.com/iebs/general/tiposmotivacion-laboral).

Ramirez L. Blica, S. (2008). Motivación para el buen desempeño del trabajo Ciudad de mexico (tesis de licenciatura )recuperada de <http://ts.ucr.ac/binarios/tfg-01.pdf>.

Ramirez, A. (2012).Motivación en la gestión empresarial,LimaUniversidad Nacional FedericoVillarreal,recuperado,[www.motivaciongrupo.blogspot.com](http://www.motivaciongrupo.blogspot.com).

Revista de Ciencias Sociales, (2013). Factores motivacionales en nuestra sociedad Universidad de Zulia/Venezuela,Issn:1315-9518.

- Sánchez M.,(2011).Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Adolfo Prince Lara,PuertoCabello,Estado,Carabobo(tesisrecuperada[www.motivaciongrupo.blogspot.com/2011/03/motivacion-en-la-gestion-empresarial.html](http://www.motivaciongrupo.blogspot.com/2011/03/motivacion-en-la-gestion-empresarial.html)).
- Sum M, (2015). Motivación y Desempeño Laboral empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango,Universidad Rafael Landivar,Facultad de Humanidades. Hernández.
- Sotomayor G. (2012). incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Tamburco,Universidad Nacional Micaela Bastidas,Abancay,Apurimac,metodologia de la investigación Anteproyectos
- Vasquez I. (2011).Relación entre la motivación intrínseca y extrínseca,Centro Quirurgico del Hospital Regional Docente las Mercedes de Chiclayo(tesis recuperada [http www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-pdf](http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-pdf)).
- Ramirez R ,J,Abreu, (2010). La Motivación Laboral factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales, caso empresa manufacturera de tubería de acero, 127.
- Santo, M. (2015). Investigación teórica respecto al concepto de eficacia organizacional. *Revista Tendencias & Retos*, 101-117.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Salud Pública*, 385.
- Serrado, J., y Segado, S. (2015). Análisis de las herramientas de medición de percepción de la calidad en los servicios deportivos. *Cultura, ciencia y deporte*, 67-76.
- Santrock, J. W. (2006). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill/ Interamericana editores, S.A, de C.V.
- Valera, O., Puhl, S., y Izcurdia, M. (2013). Clima laboral y mobbing. *Anuario de investigaciones*, 23-26.
- Vivar (2013),La Motivación para el aprendizaje y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del primer año de secundaria en la Universidad de Piura.
- Zavala (2014), Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas, para optar el grado académico de Maestro en Administración en la ciudad de México.

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

### Motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C - 2016

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERALES	VARIABLES				
<p><b>Problema general.</b> ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?</p> <p><b>Problemas específicos.</b> ¿Cuál es el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017?</p>	<p><b>Objetivo general.</b> Determinar la Motivación frente a los factores intrínsecos de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C-2017</p> <p><b>Objetivos específicos.</b> Describir el nivel de motivación intrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017</p> <p>Describir el nivel de motivación extrínseca de los colaboradores del área del grupo vega distribución S.A.C 2017</p>	<b>VARIABLE 1: Motivación</b>				
		<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORES</b>	<b>NIVEL Y RANGO</b>
		<b>Motivación Intrínseca</b>	<b>LOGROS</b>	1,2,3	Totalmente de acuerdo=5  De acuerdo=4  Ni de acuerdo, ni desacuerdo=3  En desacuerdo=2  Totalmente en desacuerdo=1	<b>Muy alto</b>
			<b>RECONOCIMIENTO</b>	4,5,6		<b>Bueno</b>
			<b>PUNTUALIDAD</b>	7,8,9		<b>Promedio</b>
			<b>PROMOCIÓN</b>	10,11,12		<b>Bajo</b>
		<b>Motivación extrínseca</b>	<b>sueldos- beneficios</b>	13,14,15,16		<b>Muy bajo</b>
			<b>POLITICA DE LA EMPRESA</b>	17,18,19		
			<b>RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS</b>	20,21,22		
			<b>SEGURIDAD LABORAL</b>	23,24,25		

## Instrumento

### "MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DEL GRUPO VEGA DISTRIBUCIÓN S.A.C-2016"

#### I. Datos generales

Edad	sexo	Tiempo de Servicio
18-20 ( )	F ( )	03-06 meses ( )
21-30 ( )	M ( )	07-01 año ( )
31-40 ( )		02-05 años ( )

#### Instrucciones

Amigo colaborador...Tu opinión nos importa, por ello te invitamos a que nos trasmitas tu sentir dentro de la organización, con el fin de mejorar en diferentes aspectos y poder brindarles una mejora en su bienestar laboral, logrando así crear un ambiente de trabajo productivo y gratificante  
Lea atentamente e indique según su criterio.

señales con una "X" la respuesta de su preferencia

ALTERNATIVAS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
PUNTAJE	5	4	3	2	1
<b>Variable Motivación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.-Considera usted que sus logros son producto del esfuerzo y dedicación que imparte día a día en su trabajo					
2.-Considera usted que es necesario optimizar su talento y habilidades para obtener un logro profesional					
3. Le gustaría recibir talleres motivacionales para así elevar su productividad					
4.-El reconocimiento por su trabajo es para usted fundamental					
5.Cree usted que los programas sociales realizados, lograron reconocer su esfuerzo laboral					
6.-Considera usted que debe ser reconocido y motivado mediante incentivos, cartas de felicitación, diploma etc.					

7.-Cree usted que es importante ser puntual y que su asistencia sea impecable para su desarrollo personal					
8.-Considera usted que es un trabajador puntual					
9.Se considera una persona responsable, puntual en la entrega de las tareas y actividades que se le encomiendan para tener buenos resultados.					
10.-Considera usted que su comportamiento y actitud son materia de evaluación para ascender y lograr que lo promocionen					
11.-Cree usted que el aportar sus conocimientos a sus compañeros y brindarles soporte en lo que necesiten, le permitirá ascender y ser promovido					
12.-Considera usted que le deben evaluar periódicamente y así tener la posibilidad de ascender					
13.- Considera usted que el sueldo que percibe está acorde con las labores establecidas.					
14.-Considera usted que el sueldo es importante, como parte de la motivación en la empresa.					
15.-Cree usted que la empresa debe brindarles información e interpretación sobre los conceptos remunerativos de su boleta de pago.					
16.-Considera usted que el área de planilla debe explicarle sus beneficios sociales, y detallar los incentivos que podrían percibir según su capacidad y estabilidad. (monetarios-no monetarios)					
17.-Cree usted que es importante conocer el manual de las políticas de la empresa.					
18.- Cree usted que es importante que conozca la jerarquía del equipo de trabajo de su empresa.					
19.-Está de acuerdo con las normas establecidas en referencia al horario y feriados laborados.					
20.-Considera usted que en su área de trabajo hay un buen clima laboral.					
21.-Cree usted que es importante mantener una buena relación con su jefe					
22.-Cree Usted que es importante tener una buena relación con sus compañeros.					
23.-Considera usted que el tener estabilidad laboral y económico, elevaría su productividad.					
24.-Considera usted que el tener una estabilidad laboral y económico elevaría su productividad.					
25.-Considera usted que la empresa realiza motivación a su personal.					

## Base de datos de la prueba piloto

	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA												MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	4	4	4	2	2	5	2	4	5	2	3	3	2	5	2	5	4	2	4	4	4	4	4	3
2	5	4	3	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2
3	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
5	5	5	5	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3
6	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
7	3	4	4	5	4	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
8	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	3	2
9	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	4	5
10	5	2	4	2	4	4	4	2	4	5	2	5	2	3	2	5	4	3	1	5	2	4	5	5	3
11	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3
12	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3	1	3	3	5	1	4	2	1
13	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
14	4	5	5	5	3	3	2	3	2	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
15	5	4	4	2	4	2	5	2	4	2	5	5	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
17	2	5	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2
18	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
19	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4
20	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3

## Base de datos de la muestra

	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA												MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	5	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2
2	5	2	4	4	4	3	5	2	2	5	4	4	3	3	4	2	2	4	3	4	5	2	2	5	4
3	5	5	4	5	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
5	2	1	4	1	4	1	2	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	3	3	4
6	4	4	4	5	4	5	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	3	4	5	2	5	3
7	5	2	5	4	2	2	5	3	2	5	4	5	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	4	5	3
8	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
9	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	4	3
10	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4
11	5	4	4	4	2	2	5	2	4	5	2	3	3	2	5	2	5	4	2	4	4	4	4	4	3
12	5	4	3	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2
13	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	3	3	3
14	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
15	5	5	5	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3
16	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
17	5	4	4	5	4	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
18	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	3	2
19	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	4	5
20	5	2	4	2	4	4	4	2	4	5	2	5	2	3	2	5	4	3	1	5	2	4	5	5	3
21	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3
22	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3	1	3	3	5	1	4	2	1
23	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
24	5	5	5	5	3	3	2	3	2	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
25	5	4	4	2	4	2	5	2	4	2	5	5	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2
26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
27	2	5	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2
28	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
29	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4
30	5	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
31	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2
32	4	5	2	5	2	5	4	2	4	4	4	2	4	2	3	2	4	5	4	2	4	4	4	2	4
33	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	4	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2
34	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
35	5	5	5	5	5	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	5	5	2	5	3	4	2	3	2
36	4	5	5	2	5	4	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2
37	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	4	2	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2	4

38	5	5	5	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
39	5	5	2	5	2	5	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	2	5	5	2	3	4	2	3	2
40	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	
41	2	1	2	1	1	2	5	1	2	1	3	2	1	1	4	1	3	3	1	1	1	3	3	3	1
42	4	4	2	4	4	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	4	2	3	3	2	5	5	2	5
43	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
44	5	5	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	1	2	1	4	2	1	2	2	2	2	2	4
45	4	4	4	2	4	4	2	5	2	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
46	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	2	2	2	2	4	5	5	5	1	3	4	4	3	3	4
47	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	4	2	5	5	2	5	5	4	2	3	2	5	5	2	3	3	2	4	5	4	2	3
49	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4
50	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	4	4	4	3
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
52	5	2	4	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3
53	2	4	3	3	2	1	2	1	2	2	1	4	1	4	1	2	2	1	2	3	1	2	4	2	2
54	5	5	2	5	5	5	2	2	3	2	2	5	5	5	5	2	2	2	2	3	3	4	4	3	3
55	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
56	5	5	5	5	2	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3
57	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
58	5	4	4	2	4	5	3	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
59	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	1	2	2	3	3	3	3	2
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	4	5
61	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	5	2	2	5	2	4	3	1	2	2	4	2	5	3
62	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3
63	2	4	2	4	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	1
64	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	2
65	2	5	2	5	3	2	5	3	5	2	4	3	3	2	5	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5
66	2	4	4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	4	4	2	4	5	2	4	2	4	4	2	2
67	5	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	5	2	5	5	2	4	4	4	3
68	5	5	5	5	2	5	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2
69	3	3	3	3	4	4	5	5	5	2	2	3	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2	4	4	4	2	3	3	2	1	3	2	3	3	4
71	4	3	2	2	3	4	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	5
72	2	1	2	1	5	2	1	2	4	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	2
73	5	2	5	5	2	4	4	4	5	2	2	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2
74	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
75	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
76	5	2	4	5	3	2	2	4	4	5	2	4	2	4	5	2	4	2	2	4	5	5	5	5	4
77	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
78	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	2	2	2	2	4	5	5	5	1	3	4	4	3	3	4

79	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	
80	2	4	2	4	2	5	5	3	5	2	4	5	3	3	5	5	2	3	3	4	4	2	4	5	3
81	5	5	2	4	2	4	2	4	4	2	4	5	4	5	2	5	5	2	3	5	2	2	2	4	4
82	4	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	4	2	4	2	3	
83	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	5	3	3	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4
84	5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	3	3	3	2	5	5	4	2	4	4	4	4	4	3
85	5	4	3	3	2	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2
86	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	3	2	2	2	5	2	5	2	2	2	5	5	3	3	3
87	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3
88	5	2	5	5	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	2	3	4	2	4	4	3
89	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
90	5	4	4	5	4	2	3	3	4	5	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
91	2	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	4	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	4	4	2	4	4	5
93	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	5	5	4	3	1	5	2	4	2	5	4	3
94	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3
95	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3	1	3	3	5	1	4	2	1
96	4	4	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	2
97	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5
98	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2	2	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
100	2	5	5	2	5	5	2	3	3	2	4	4	2	4	4	2	5	5	2	5	3	4	5	3	2
101	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	4	2	1	4	1	2	4
102	5	4	4	2	3	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	3	3	4
103	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	5
104	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	3	2	1	3	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2
105	5	2	2	3	5	4	1	2	5	5	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5
107	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
108	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
109	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4
110	4	2	4	5	4	2	5	3	4	3	2	2	2	2	4	5	5	5	1	3	4	4	3	3	4
111	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
112	5	4	2	4	4	2	5	3	5	2	4	5	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	3	4	3
113	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4
114	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	3	1	4	4	2	4	4	3
115	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	3	2	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4
116	5	4	4	2	2	4	5	4	2	5	3	3	3	3	2	5	5	4	5	4	2	4	4	4	3
117	1	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	4	3	1	2	4	1	2	1	3	1	2	2	4	2
118	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5	3	3	3	3
119	5	4	2	5	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	5	2	3

120	5	5	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3
121	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
122	5	4	4	2	4	5	3	3	4	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
123	5	3	4	5	4	5	2	2	2	2	3	3	5	5	3	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3
124	5	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	4	4	2	4	5
125	5	5	4	4	2	4	2	5	4	2	5	2	2	2	5	2	4	3	2	5	5	2	5	2	3
126	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	2	3	4	2	5	5	4	4	2	4	5	5	5	2	3
127	2	2	2	4	3	2	2	2	1	2	3	2	4	2	1	2	3	1	2	2	4	1	2	2	1
128	4	4	4	2	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2
129	4	4	4	5	5	1	5	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	2
130	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	2
131	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	1	1	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3
132	5	5	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	3	4	2	3	2	
133	2	2	2	5	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
134	5	4	4	2	3	5	4	4	4	5	5	5	3	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4
135	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5
136	1	1	2	3	1	1	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2
137	4	4	4	3	3	2	2	2	4	5	4	5	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4
138	4	4	2	4	4	4	2	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
139	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
140	5	5	4	2	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	1	4	2	4	4	4	4
141	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	2	3	2	2	5	2	4	4
142	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	3	3	1
143	2	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
144	3	3	5	2	4	4	3	2	5	4	2	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	4	5	4	3
145	3	5	5	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	4
146	4	4	4	5	1	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3
147	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	3	4	1	1	1	1	2
148	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
149	4	2	3	4	1	3	3	5	5	4	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2
150	3	2	2	5	2	2	3	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	2	2	5	2	5	3	3	3
151	3	4	2	2	4	4	2	5	2	5	2	5	2	5	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3
152	2	5	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	3
153	1	4	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	2	1	4	4	4	4
154	1	4	4	5	4	5	2	2	4	4	5	4	5	4	3	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4
155	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2

Tabla

*De confiabilidad del instrumento de la variable motivación*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	25

El valor del alfa de Cronbach 0,899 muestra que el instrumento es altamente confiable

Tabla

De confiabilidad del instrumento de la dimensión motivación intrínseca

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	25

El valor del alfa de Cronbach 0,775 muestra que el instrumento es confiable

Tabla

De confiabilidad del instrumento de la dimensión motivación extrínseca

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	25

El valor del alfa de Cronbach 0,875 muestra que el instrumento es altamente confiable

## Por ítem

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,5806	236,385	,367	,898
VAR00002	85,5161	234,858	,517	,895
VAR00003	86,1935	228,161	,541	,894
VAR00004	85,8387	230,473	,492	,895
VAR00005	86,2903	245,346	,137	,903
VAR00006	86,0645	227,862	,574	,893
VAR00007	85,9677	244,099	,172	,902
VAR00008	86,0000	224,933	,658	,891
VAR00009	85,9355	234,396	,424	,897
VAR00010	85,9355	233,462	,397	,898
VAR00011	86,0968	239,157	,378	,898
VAR00012	85,6774	235,026	,423	,897
VAR00013	86,4839	238,858	,449	,897
VAR00014	86,0645	222,596	,721	,890
VAR00015	85,7742	231,047	,571	,894
VAR00016	85,9032	227,624	,527	,895
VAR00017	85,7419	230,398	,547	,894
VAR00018	86,3226	228,892	,555	,894
VAR00019	86,6452	235,503	,353	,899
VAR00020	86,0000	241,133	,267	,900
VAR00021	85,8387	219,806	,767	,889
VAR00022	86,2258	228,581	,601	,893
VAR00023	85,8387	225,806	,745	,890
VAR00024	86,0968	232,157	,622	,893
VAR00025	86,6774	237,959	,373	,898

## Vista de datos

SPSS CONFIABILIDAD SRA CELIKA (1).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
1	3	4	4	4	2	2	5	2	4	5	2	3	3	2	5	
2	5	4	3	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	
3	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	2	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	
5	5	5	5	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	
6	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
7	3	4	4	5	4	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	
8	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	
9	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	1	5	5	
10	5	2	4	2	4	4	4	2	4	5	2	5	2	3	2	
11	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	
12	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	
13	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	
14	4	5	5	5	3	3	2	3	2	4	4	3	3	5	5	
15	5	4	4	2	4	2	5	2	4	2	5	5	2	2	4	
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	2	5	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
18	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	
19	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	
20	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	4	2	4	4	2	5	3	5	2	4	5	3	3	5	
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

12:17 20/11/2017

SPSS CONFIABILIDAD SRA CELIKA (1).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	0	Le gustaria reci...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	0	El reconocimie...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	0	Se considera u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Númerico	8	0	1Cree usted qu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Númerico	8	0	Esta de acuerd...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Númerico	8	0	Cree usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Númerico	8	0	Cree Usted que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR00023	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	VAR00024	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	VAR00025	Númerico	8	0	Considera uste...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:17 20/11/2017

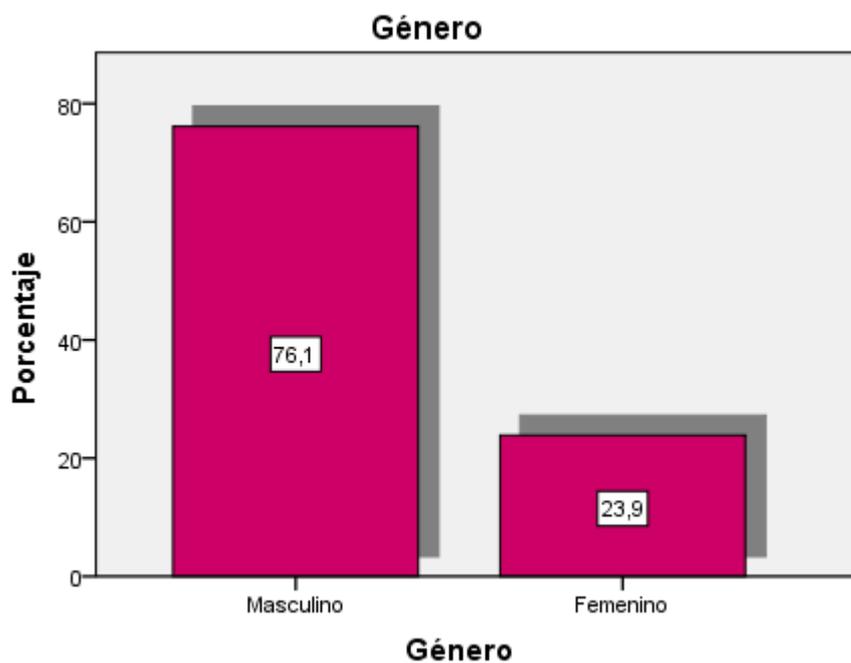
Vista de variables

## Base de datos de la prueba piloto

	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA												MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	4	4	4	2	2	5	2	4	5	2	3	3	2	5	2	5	4	2	4	4	4	4	4	3
2	5	4	3	3	2	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	2
3	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	2	5	5	2	2	5	5	2	3	3	3
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3
5	5	5	5	2	2	4	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	4	3
6	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4
7	3	4	4	5	4	2	3	2	4	5	2	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	4	4
8	2	3	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	4	1	2	2	1	3	1	3	2
9	5	2	5	2	5	5	2	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	2	1	4	4	2	4	5
10	5	2	4	2	4	4	4	2	4	5	2	5	2	3	2	5	4	3	1	5	2	4	5	5	3
11	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	3
12	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	2	3	1	3	3	5	1	4	2	1
13	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
14	4	5	5	5	3	3	2	3	2	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	5
15	5	4	4	2	4	2	5	2	4	2	5	5	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2
16	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
17	2	5	2	5	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	2
18	4	5	2	5	5	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4
19	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	4	4	4	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4
20	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3
21	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4
22	5	4	2	4	4	2	5	3	5	2	4	5	3	3	5	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3
23	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	3	1	4	4	2	4	3	3
25	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	3	2	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	3
26	5	4	4	2	2	4	5	4	2	5	3	3	3	3	2	5	5	4	5	4	2	4	4	3	1
27	1	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	4	3	1	2	4	1	2	1	3	1	2	2	2	2
28	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	3	2	2	5	5	5	2	2	5	5	5	3	3	3	2
29	5	4	2	5	4	2	4	4	4	5	2	4	2	4	2	4	4	2	3	3	2	4	5	3	2
30	5	5	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	2	4	3	3
31	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	2

Datos adicionales:

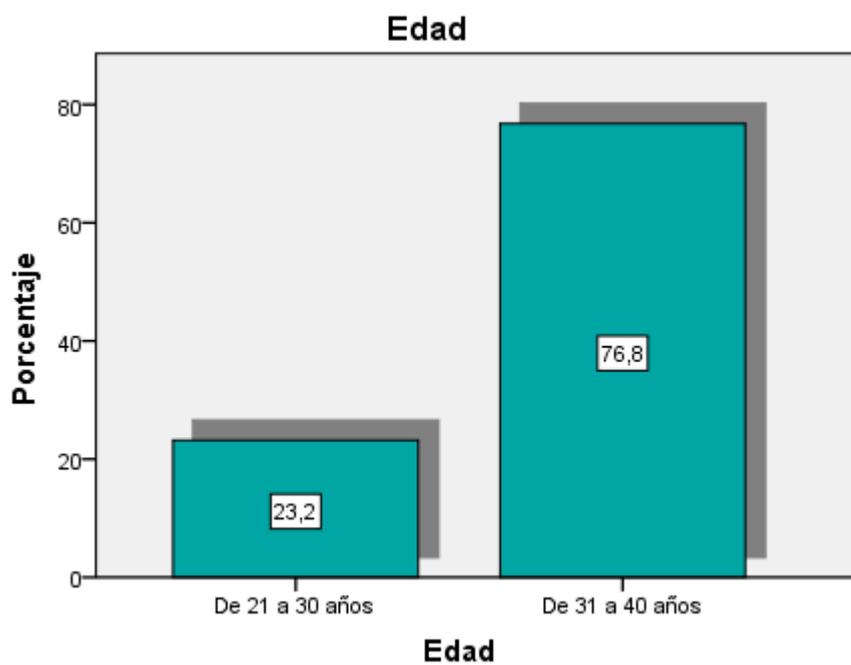
		<b>Género</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	118	76,1	76,1	76,1
	Femenino	37	23,9	23,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	



Interpretación

En la tabla y figura se observa que el 76,1 de los encuestados son de género masculino y el 23.9% femenino.

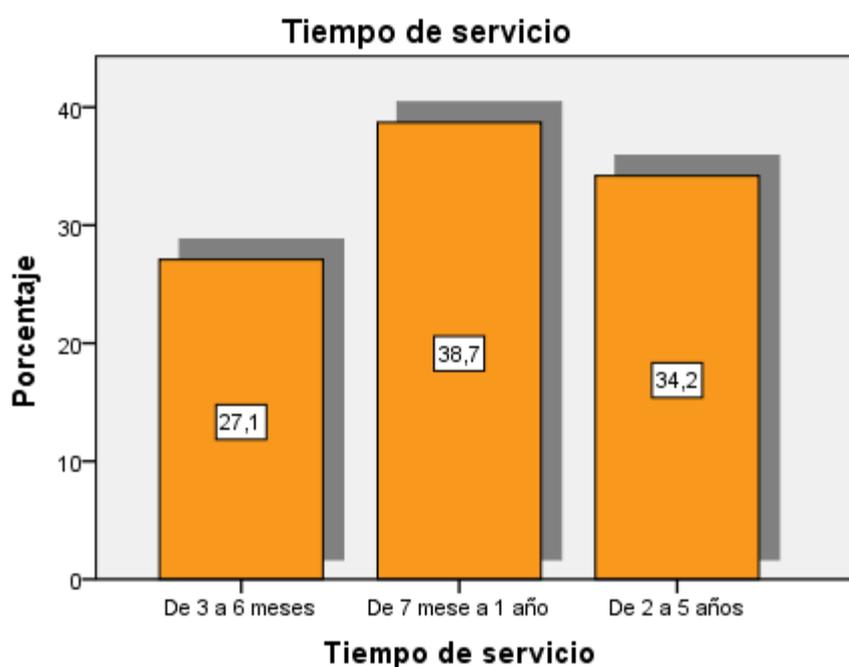
Edad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 21 a 30 años	36	23,2	23,2
Válidos	De 31 a 40 años	119	76,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0



### Interpretación

En la tabla y figura se observa que el 23,2% tienen una edad de 21 a 30 años, el 76,8% de 31 a 40 años.

<b>Tiempo de servicio</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 3 a 6 meses	42	27,1	27,1
	De 7 meses a 1 año	60	38,7	65,8
	De 2 a 5 años	53	34,2	100,0
	Total	155	100,0	100,0



Interpretación:

En la tabla y figura se observa que el 27,1% de los encuestados tienen de 3 a 6 meses de tiempo de servicio, el 38,7% de 7 meses a 1 año, el 34,2% de 2 a 5 años.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Motivación de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C

 <b>CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN</b> ESCUELA DE POSTGRADO									
N°	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación Intrínseca</b>									
<b>INDICADOR: Logro</b>									
1	1.-Considera usted que sus logros son producto del esfuerzo y dedicación que imparte día a día en su trabajo	✓		✓		✓			
2	2.-Considera usted que es necesario optimizar su talento y habilidades para obtener un logro profesional	✓		✓		✓			
3	3.- Le gustaría recibir talleres motivacionales para así elevar su productividad	✓		✓		✓			
<b>INDICADOR: Reconocimiento</b>									
<b>Items</b>									
1	4.-El reconocimiento por su trabajo es para usted fundamental	✓		✓		✓			
2	5.-Cree usted que los programas sociales realizados, lograron reconocer su esfuerzo laboral	✓		✓		✓			
3	6.-Considera usted que debe ser reconocido y motivado mediante incentivos...cartas de felicitación...diploma etc	✓		✓		✓			
<b>INDICADOR: Puntualidad</b>									
<b>Items</b>									
1	7.-Cree usted que es importante ser puntual y que su asistencia sea impecable para su desarrollo personal	✓		✓		✓			
2	8.-Considera usted que es un trabajador puntual	✓		✓		✓			
3	9.-Se considera una persona responsable, puntual en la entrega de las tareas y actividades que se le encomiendan para tener buenos resultados.	✓		✓		✓			
<b>INDICADOR: Promoción</b>									
<b>Items</b>									
1	10.-Considera usted que su comportamiento y actitud son materia de evaluación para ascender y lograr que lo promocionen	✓		✓		✓			
2	11.-Cree usted que el aportar sus conocimientos a sus compañeros y brindarles soporte en lo que necesiten, le permitirá ascender y ser promovido.	✓		✓		✓			
3	12.-Considera usted que le deben evaluar periódicamente y así tener la posibilidad de ascender	✓		✓		✓			

  
 Mag. William S. Flores Sotelo  
 UCV Docente Post Grado

DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca									
N°	INDICADOR: Sueldos-Beneficios								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Política de la Empresa								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Relaciones con sus compañeros								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Seguridad Laboral								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DEL GRUPO VEGA DISTRIBUCIÓN S.A.C., 2017.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Fran Stelo Wilham Sotomayor    DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gestión gerencial empresarial / Gerencia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2017

Firma del Experto Informante.

  
**Mag. Wilham S. Flores Sotelo**  
**UCV**  
**Docente Post Grado**

 <b>CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN</b> ESCUELA DE POSTGRADO									
N°	DIMENSIÓN 1: Motivación Intrínseca	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
		Si	No	Si	No	Si	No		
	<b>INDICADOR: Logro</b>	<b>Items</b>							
1	1.-Considera usted que sus logros son producto del esfuerzo y dedicación que imparte día a día en su trabajo	✓		✓		✓			
2	2.-Considera usted que es necesario optimizar su talento y habilidades para obtener un logro profesional	✓		✓		✓			
3	3. Le gustaría recibir talleres motivacionales para así elevar su productividad	✓		✓		✓			
	<b>INDICADOR: Reconocimiento</b>	<b>Items</b>							
1	4.-El reconocimiento por su trabajo es para usted fundamental	✓		✓		✓			
2	5.Cree usted que los programas sociales realizados,lograron reconocer su esfuerzo laboral	✓		✓		✓			
3	6.-Considera usted que debe ser reconocido y motivado mediante incentivos...cartas de felicitación...diploma.stc	✓		✓		✓			
	<b>INDICADOR: Puntualidad</b>	<b>Items</b>							
1	7.-Cree usted que es importante ser puntual y que su asistencia sea impecable para su desarrollo personal	✓		✓		✓			
2	8.-Considera usted que es un trabajador puntual	✓		✓		✓			
3	9.Se considera una persona responsable, puntual en la entrega de las tareas y actividades que se le encomiendan para tener buenos resultados.	✓		✓		✓			
	<b>INDICADOR: Promoción</b>	<b>Items</b>							
1	10.-Considera usted que su comportamiento y actitud son materia de evaluación para ascender y lograr que lo promocionen	✓		✓		✓			
2	11.-Cree usted que el aportar sus conocimientos asus compañeros y brindarles soporte en lo que necesiten,le permitira ascender y ser promovido	✓		✓		✓			
3	12.-Considera usted que le deben evaluar periodicamente y así tener la posibilidad de ascender	✓		✓		✓			

  
 Mag. William S. Flores Sotelo  
 Docente Post Grado  
**UCV**

DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca									
N°	INDICADOR: Sueldos-Beneficios								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias		
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
4	✓		✓		✓		✓		
	<b>INDICADOR: Política de la Empresa</b>								
N°	Items								
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
	<b>INDICADOR: Relaciones con sus compañeros</b>								
N°	Items								
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		
	<b>INDICADOR: Seguridad Laboral</b>								
N°	Items								
1	✓		✓		✓		✓		
2	✓		✓		✓		✓		
3	✓		✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DEL GRUPO VEGA DISTRIBUCIÓN S.A.C, 2017.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI AAY SU SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CARRERA GUSTO YOLIA ROSA    DNI: 06070309

Especialidad del validador: D.O.CARR. EN DERECHO Y MAGISTER EN INVESTIGACIÓN

.....de.....del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

DIMENSIÓN 2: Motivación Extrínseca									
N°	INDICADOR: Sueldos-Beneficios								
	Items								
	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias	
	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No
1	13.- Considera usted que el sueldo que percibe está acorde con las labores establecidas.								
2	14.-Considera usted que el sueldo es importantes, como parte de la motivación en la empresa.								
3	15.-Cree usted que la empresa debe brindarles información e interpretación sobre los conceptos remunerativos de su boleta de pago.								
4	16.-Considera usted que el área de planilla debe explicarle sus beneficios sociales, y detallar los incentivos que podrían percibir según su capacidad y estabilidad. (monetarios-no monetarios)								
N°	INDICADOR: Política de la Empresa								
	Items								
1	17.-Cree usted que es importante conocer el manual de las políticas de la empresa.								
2	18.- Cree usted que es importante que conozca la jerarquía del equipo de trabajo de su empresa.								
3	19.-Esta de acuerdo con las normas establecidas en referencia al horario y feriados laborados.								
N°	INDICADOR: Relaciones con sus compañeros								
	Items								
1	20.-Considera usted que en su área de trabajo hay un buen clima laboral.								
2	21.-Cree usted que es importante mantener una buena relación con su jefe								
3	22.-Cree Usted que es importante tener una buena relación con sus								
N°	INDICADOR: Seguridad Laboral								
	Items								
1	23.-Considera usted que el tener estabilidad laboral y economico, elevaria su productividad.								
2	24.-Considera usted seguridad laboral: contar con un contrato de trabajo de largo plazo, pagos puntuales y pago de beneficios sociales.								
3	25.-Considera usted que la empresa realiza motivación a su personal								

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN



N°	INDICADOR: Logro	Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	1.-Considera usted que sus logros son producto del esfuerzo y dedicación que imparte día a día en su trabajo		✓		✓		✓		
2	2.-Considera usted que es necesario optimizar su talento y habilidades para obtener un logro profesional		✓		✓		✓		
3	3. Le gustaría recibir talleres motivacionales para así elevar su productividad		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Reconocimiento	Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
1	4.-El reconocimiento por su trabajo es para usted fundamental		✓		✓		✓		
2	5.Cree usted que los programas sociales realizados lograron reconocer su esfuerzo laboral		✓		✓		✓		
3	6.-Considera usted que debe ser reconocido y motivado mediante incentivos, cartas de felicitación, diploma, etc		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Puntualidad	Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
1	7.-Cree usted que es importante ser puntual y que su asistencia sea impecable para su desarrollo personal		✓		✓		✓		
2	8.-Considera usted que es un trabajador puntual		✓		✓		✓		
3	9.Se considera una persona responsable, puntual en la entrega de las tareas y actividades que se le encomiendan para tener buenos resultados.		✓		✓		✓		
N°	INDICADOR: Promoción	Items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
1	10.-Considera usted que su comportamiento y actitud son materia de evaluación para ascender y lograr que lo promocionen		✓		✓		✓		
2	11.-Cree usted que al aportar sus conocimientos a sus compañeros y brindarles soporte en lo que necesitan, le permitirá ascender y ser promovido		✓		✓		✓		
3	12.-Considera usted que le deben evaluar periódicamente y así tener la posibilidad de ascender		✓		✓		✓		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS DEL GRUPO VEGA DISTRIBUCIÓN S.A.C, 2017.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mgr García Chirardi César DNI: 06408165

Especialidad del validador: Magister en Administración

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 2017  
[Firma]  
Firma del Experto Informante.

### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Willian Sebastian Flores Sotelo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“La Motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C., 2017”** del (de la) estudiante **Celica Ivonne Perea Solorzano**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de junio del 2017



---

Willian Sebastian Flores Sotelo

DNI: 06175729

Resumen de Coincidencias

1	dorganizaciona... fuente de Internet	1%
2	repository.ica... fuente de Internet	1%
3	es.slideshare.net fuente de Internet	1%
4	192.188.48.14 fuente de Internet	1%
5	myslide.es fuente de Internet	1%
6	www.revistas.unal.edu.co fuente de Internet	1%
7	Entregado a Universid... Trabajo de estudiante	<1%
8	okumen.tips fuente de Internet	<1%
9	Entregado a Universid... Trabajo de estudiante	<1%
10	Entregado a Universid... Trabajo de estudiante	<1%
11	190.25.234.130:8080	<1%



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Motivación laboral de los colaboradores del área de ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C. ,2017

## TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de Talento Humano

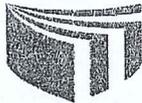
### AUTORA:

Bd Céllica Ivonne Perca Solorzano

### ASESOR:

Mg. Flores Sotelo, William Sebastián

*Dr. William Sebastián Flores Sotelo*  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09426



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)
PEREA SOLORZANO CELICA IVONNE
D.N.I. : 10085324
Domicilio : MZ T1 Lote 16 Los Portales de Chillón
Teléfono : Fijo : 5-51-05-18 Móvil : 994181747
E-mail : perea.c@intervega.pe

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:
[ ] Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :
[X] Tesis de Posgrado
[X] Maestría Grado : Maestra en Gestión de Talento
Mención : Humano
[ ] Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
PEREA SOLORZANO CELICA IVONNE

Título de la tesis:
LA MOTIVACION LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE LA AREA DE VENTAS DEL GRUPO UEGA. Distribución S.A.C 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [X]
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis. [ ]

Firma : [Handwritten Signature]

Fecha: .....



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*William Flores*

## FORMATO DE SOLICITUD

### SOLICITA:

*Evaluar y Revisar las Recomendaciones formuladas por el Jurado*

ESCUELA DE POSGRADO

*CELICA IVONNE PEREA SOLÓRZANO* con DNI N° *10085324*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *MZ TILOTE 16 Los Portales de Cluitán Puente Piedra*  
(Calle / Lote / ME / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: ..... del programa: *GESTIÓN DEL*  
(Promoción) (Nombre del programa)

*Talento Humano* identificado con el código de matrícula N° *2142005554*  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Evaluar y Revisar las Recomendaciones formuladas por el Jurado evaluador.*

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
MESA DE PARTES  
**18 APR 2018**  
**RECIBIDO**  
Hora: ..... / Firma: *[Firma]*

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
CAMPUS LIMA NORTE  
OFICINA DE INVESTIGACIÓN  
**17 MAYO 2018**  
**ENTREGADO**  
Firma: *[Firma]*

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde, se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *19* de *Abril* de 201*8*

*[Firma]*  
(Firma del solicitante)

### Documentos que adjunto:

- a. *TCSIS* .....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

### Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: .....  
Email: .....



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La Motivación laboral de los colaboradores del área de  
ventas del Grupo Vega Distribución S.A.C. ,2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de Talento Humano

**AUTORA:**

Br. Cécica Ivonne Perea Solórzano

**ASESOR:**

Mg. Flores Sotelo, William Sebastián

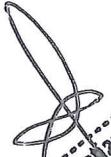
**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

  
Dr. William Sebastián Flores Sotelo  
Docente Investigador de Posgrado  
CEL N° 09126  
*VB para suscrita*  
