

	GESTION DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CODIGO	PO-GS-15
			VERSION	02
	<b>ESQUEMA HOJA DE RESUMEN</b>		FECHA	03/04/2017
			PAGINA	1 de 1
ELABORO		REVISO		APROBO
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Lider de Calidad

## RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): DANIELA ALEJANDRA                      APELLIDOS: BARRERA TIRIA

NOMBRE(S): LAURA MARCELA                      APELLIDOS: AREVALO PEREZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DEIM FRANCISCO                      APELLIDOS: BECERRA RODRIGUEZ

TITULO DEL TRABAJO (TESIS): LOS FACTORES INTRINSECOS Y EXTRINSECOS  
MOTIVACIONALES DE LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO  
DE LA CIUDAD DE SAN JOSE DE CUCUTA

### RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar los factores intrínsecos y extrínsecos motivacionales de los empleados del supermercado S&S ALEJANDRO en la ciudad de Cúcuta. Con este fin, verificar en esta misma el desempeño de sus colaboradores y las causas que determinan distintas conductas para desarrollar estrategias de motivación.

PALABRAS CLAVES: MOTIVACION, FACTORES INTRINSECOS, FACTORES  
EXTRINSECOS, DESEMPEÑO LABORAL.

CARACTERISTICAS: |

PAGINAS: 133 PLANOS: 0 ILUSTRACIONES: 5 CD ROOM: 0

\*\*Copia No Controlada\*\*

LOS FACTORES INTRINSECOS Y EXTRINSECOS MOTIVACIONALES DE LOS  
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO ALEJANDRO S&S DE LA CIUDAD DE  
SAN JOSE DE CÚCUTA

DANIELA ALEJANDRA BARRERA TIRIA  
LAURA MARCELA AREVALO PEREZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2021

LOS FACTORES INTRINSECOS Y EXTRINSECOS MOTIVACIONALES DE LOS  
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO ALEJANDRO S&S DE LA CIUDAD DE  
SAN JOSE DE CÚCUTA

DANIELA ALEJANDRA BARRERA TIRIA  
LAURA MARCELA AREVALO PEREZ .

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Administrador de  
Empresas

Director

DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JOSE DE CÚCUTA

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 9 de julio de 2021

LUGAR: VIDEOCONFERENCIA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA GOOGLE MEE

PLAN DE ESTUDIOS: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO DEL PROYECTO: "LOS FACTORES INTRÍNSECOS Y EXTRÍNSECOS MOTIVACIONALES DE LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO ALEJANDRO S&S DE LA CIUDAD DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA".

MODALIDAD: TRABAJO DIRIGIDO

JURADOS:

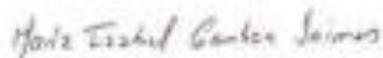
ROSANNA PATRICIA MACIAS FOLIACO ENTIDAD: U.F.P.S.  
MARÍA ISABEL GAMBOA JAIMES ENTIDAD: U.F.P.S.  
DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ ENTIDAD: U.F.P.S.

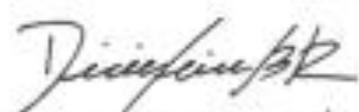
DIRECTOR: DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ

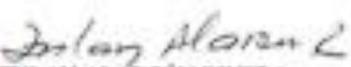
NOMBRE ESTUDIANTE

	CÓDIGO	CALIFICACIÓN	
		NÚMERO LETRAS	A - M - L
DANIELA ALEJANDRA BARRERA TIRIA	1213898	4,4 Cuatro Cuatro	X
LAURA MARCELA ARÉVALO PÉREZ	1213907	4,4 Cuatro Cuatro	X

  
ROSANNA PATRICIA MACIAS FOLIACO  
Jurado

  
MARÍA ISABEL GAMBOA JAIMES  
Jurado

  
DEIVI FRANCISCO BECERRA RODRÍGUEZ  
Jurado

V<sup>ta</sup>   
ZULAY ALARCÓN RIVERA  
Coordinadora Comité Curricular  
Administración de Empresas

Act 9

## **Agradecimientos**

*Agradecemos en primera instancia a nuestro tutor y docente Deivi Francisco por el acompañamiento brindando en el trascurso de la tesis, por sus consejos y permitirnos recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como la paciencia para guiarnos durante el desarrollo de la tesis.*

*A Eliud Santiago Ortega, dueño de SUPERMERCADO S&S ALEJANDRO, por abrirnos las puertas de su empresa y concedernos el privilegio de trabajar nuestra tesis en ella.*

*En general a todos los que se vieron involucrados con este trabajo, les agradecemos profundamente por su apoyo, compromiso y participación.*

## **Dedicatorias**

### ***Daniela Barrera***

*En primer lugar a Dios por darme el don de la vida. A mis padres Olga tiria y Leonardo Barrera, por haberme forjado como la mujer integra, honesta y que entrega lo mejor de sí misma en cada cosa que hace; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que incluyo esta. Gracias por formarme con reglas y con algunas libertades que fueron motivantes para alcanzar mis anhelos.*

### ***Laura Arévalo***

*El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser mi inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres: Alix Pérez; y, José Arévalo, por ser mis principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mí, por los consejos, valores y principios que me han inculcado, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mi esposo: Jheison Pacheco, por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me ha brindado a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.*

## Contenido

Resumen	
Introducción	15
1 Problema	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4. Justificación	22
2 Marco Teórico	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	28
2.1.3 Antecedentes Regionales	30
2.2 Marco Teórico	32
2.2.1 Motivación	32
2.2.1.1 Teoría de la jerarquía de las necesidades (Abraham Maslow)	34
2.2.1.2 Teoría XY (Douglas McGregor)	35
2.2.1.3 Teoría de la equidad (Stancy Adams)	35
2.2.1.4 Teoría de los dos factores de Herzberg	35
2.2.2 Teoría motivacional antropológica de Juan Antonio Pérez López	37
2.3 Marco Conceptual	40
3 Diseño metodológico	42
3.1 Enfoque	42
3.2 Tipo de investigación	43
3.3 Muestra y población	44
3.4 Técnicas de recolección de la información	45
3.4.1 Entrevista	46
3.4.2 Encuesta	47
3.4.2.1 Factores extrínsecos	48

3.4.2.1.1 Salario	48
3.4.2.1.2 Incentivo económico	48
3.4.2.1.3 Premios	49
5.4.2.1.4 Seguridad social	49
3.4.2.1.5 Puesto de trabajo	49
3.4.2.2 Factores intrínsecos	49
3.4.2.2.1 Autorrealización	49
3.4.2.2.2 Aprendizaje	50
3.4.2.2.3 Ascenso	50
3.4.2.2.4 Reconocimiento	50
3.4.2.2.5 Responsabilidad	51
3.4.2.2.6 Seguridad	51
3.4.3 Motivadores en movimiento	52
3.4.4 Fases	54
4. Analisis y procesamiento de la información	55
4.1 Antecedentes motivacionales	55
4.1.1 Entrevista	55
4.1.2 Línea de tiempo	71
4.1.3 Reseña histórica del SUPERMERCADO ALEJANDRO S&	76
4.2 Caracterización de los colaboradores	81
4.3 Analisis de los factores intrínsecos y extrínsecos	82
4.3.1 Encuesta	83
4.3.2 Motivadores en movimiento	103
4.4 Propuestas	109
4.4.1 Factores Extrínsecos	109
4.4.1.1 Aspectos y estrategias de motivación extrínseca	110
4.4.1.1.1 Salario	110
4.4.1.1.2 Incentivo económico	110
4.4.1.1.3 Premios	111
4.4.1.1.4 Seguridad social	112
4.4.1.1.5 Puesto de trabajo	112
4.4.2 Factores Intrínsecos	113
4.4.2.1 Aspectos y Estrategias de la motivación intrínseca	114
4.4.2.1.1 Autorrealización	114

4.4.2.1.2 Aprendizaje	115
4.4.2.1.3 Ascenso	115
4.4.2.1.4 Reconocimiento	116
4.4.2.1.5 Responsabilidad	117
4.4.2.1.6 Seguridad	118
Referencias Bibliograficas	124
Anexos	132
Anexo 1 Encuesta	132
Anexo 2 Entrevista Semi Estructurada	134
Anexo 3 Motivadores en Movimiento	135