



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN
EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS-
CHICLAYO, 2021.**

**PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

Autora:

Bach. Ravines Conde Claudia

<https://orcid.org/0000-0002-8283-5866>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

TESIS
LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS-CHICLAYO, 2021.

Asesor (a): Dr. García Yovera Abraham José

Firma

Presidente (a): Dr. Onésimo Mego Nuñez

Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes

Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra

Firma


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS-CHICLAYO, 2021.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ravines Conde Claudia	DNI: 74306158	
-----------------------	---------------	--

Pimentel, 10 de abril de 2023

Dedicatoria

Dedico mi tesis primeramente a Dios, por permitirme realizar este logro como inicio de mi carrera profesional.

Es tan satisfactorio para mí, dedicar este logro a mis padres, porque siempre me brindaron su apoyo incondicional en todo el trayecto, previo y durante mi educación universitaria, gracias a ellos por creer, confiar en mí, por guiarme cada día, en cada decisión que tomé hasta ahora, todo esto y más, es por ellos.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Señor de Sipán por acogerme en su centro de estudios y poder cursar la carrera universitaria que elegí, a los docentes, que cada ciclo tuve el honor de conocerlos y compartir con ellos, gracias por brindarme sus conocimientos y hacer posible este logro anhelado en mi vida y así empezar a crecer profesionalmente.

A mi asesor de tesis, Dr. Onésimo Mego Nuñez, por otorgar su conocimiento y así poder culminar el desarrollo de la presente tesis y por la paciencia que tuvo durante el tiempo que ocupe en culminarlo.

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo: Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes. Para realizar esta investigación se aplicó de metodología, de tipo descriptiva correlacional, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, cuya población fue de un total de 13 colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, para la muestra fue utilizada el 100% de la población.

Como resultado de la investigación, se obtuvo que los trabajadores se encuentran en un alto de motivación laboral, ya que influye y beneficia de manera positiva a la empresa Turismo Dias – Chiclayo, asimismo, en cuanto al desempeño del personal, se demostró que están en nivel alto, es decir, los factores motivacionales que están manejándose en la empresa, están otorgando resultados positivos, en beneficio para dicha empresa.

Se concluyó que en la empresa Turismo Dias – Chiclayo, la motivación laboral, influye adecuada y positivamente para que los trabajadores, demuestren un buen desempeño en sus labores.

Palabras claves: Motivación Laboral, Desempeño, colaboradores.

Abstract

The objective of this research was: To determine what is the influence of work motivation on performance in the company Turismo Dias - Chiclayo so that it provides a quality service to customers. To carry out this research, a correlational descriptive methodology was applied, with a quantitative approach, of a non-experimental cross-sectional design, whose population was a total of 13 collaborators of the company Turismo Dias - Chiclayo, for the sample 100% was used of the population.

As a result of the investigation, it was obtained that the workers are at a high level of work motivation, since it influences and positively benefits the company Turismo Dias - Chiclayo, also, in terms of the performance of the staff, it was shown that they are in high level, that is, the motivational factors that are being handled in the company, are granting positive results, for the benefit of said company.

It was concluded that in the company Turismo Dias - Chiclayo, the work motivation, influences adequately and positively so that the workers demonstrate a good performance in their work.

keywords: Work Motivation, Performance, collaborators.

INDICE

Agradecimiento	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Motivación Laboral.....	26
1.3.2. Desempeño	30
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	35
1.7.1. Objetivo general.....	35
1.7.2. Objetivos específicos.....	36
CAPITULO II. MÉTODO Y MATERIALES.....	37
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	38
2.2. Población y Muestra.....	39
2.3. Variables, Operacionalización	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 43	
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	48
2.6. Criterios éticos	48
2.7. Criterios de Rigor Científico	49

CAPITULO III. RESULTADOS	51
3.1. Resultados en tablas y figuras	52
3.2. Discusión de resultados	67
3.3. Aporte práctico	71
CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
4.1. Conclusiones.....	108
4.2. Recomendaciones.....	109
Referencias Bibliográficas	110
Anexos	116

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Variable Motivación Laboral</i> _____	41
Tabla 2: <i>Variable Desempeño</i> _____	42
Tabla 3: <i>Validación de Expertos</i> _____	46
Tabla 4: <i>Resumen de procesamiento de los casos</i> _____	47
Tabla 5: <i>Prueba de confiabilidad de las variables motivación laboral y desempeño</i> _____	47
Tabla 6: <i>Resumen de resultados de la Variable Motivación Laboral</i> _____	52
Tabla 7: <i>Resultados de la Dimensión Factores Higiénicos de la variable motivación laboral</i> _____	53
Tabla 8: <i>Resultados de la dimensión Factores Motivacionales de la variable motivación laboral</i> _____	55
Tabla 9: <i>Resumen de resultados de la Variable Desempeño</i> _____	57
Tabla 10: <i>Resultados de la Dimensión Características de la variable desempeño</i> _____	58
Tabla 11: <i>Resultados de la Dimensión Conducta de la variable desempeño</i>	60
Tabla 12: <i>Resultados de la Dimensión Resultados de la variable desempeño</i> _____	62
Tabla 13: <i>Prueba de normalidad de la variable motivación laboral</i> _____	64
Tabla 14: <i>Prueba de normalidad para la variable desempeño</i> _____	64
Tabla 15: <i>Correlación simple de las variables Motivación Laboral y desempeño</i> _____	66
Tabla 16: <i>Plan de acción</i> _____	74
Tabla 17: <i>Presupuesto y financiamiento del plan de acción</i> _____	99
Tabla 18: <i>Cronograma de actividades del plan de acción</i> _____	101
Tabla 19: <i>Monitoreo y evaluación del plan de acción</i> _____	103

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de Motivación Laboral	52
Figura 2: Factores Higiénicos	54
Figura 3: Factores Motivacionales	56
Figura 4: Nivel de desempeño	57
Figura 5: Características	59
Figura 6: Conducta	61
Figura 7: Dimensión Resultados	63
Figura 8: Resultados de diagrama de dispersión	65

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Contexto Internacional

Motivación Laboral

Manjarrez, Boza y Mendoza (2020, pág. 362) en Ecuador, en su artículo: La motivación en el rendimiento de los colaboradores de los hoteles en el Cantón Quevedo. Cuyo objetivo fue diagnosticar cómo influye la motivación laboral en el rendimiento de cada trabajador de los hoteles. “En la actualidad las empresas se enfocan en sus recursos, tiempo y energías, siendo el que tiene más valor el activo intangible, que le va proporcionar competitividad, considerando la motivación laboral, algo esencial para que se logre el desempeño adecuado, generando armonía, participación de trabajadores, retroalimentación y que se sientan comprometidos con la organización”. Esta investigación tiene relación con la actual investigación en motivación laboral, porque, en Turismo Dias - Chiclayo, se va analizar si la motivación laboral es relevante o le falta estímulos para que puedan desarrollar sus actividades adecuadamente.

Amado, Silvia, y Barrientos (2020, pág. 75) en Ecuador, en su artículo, La motivación y su intervención en el rendimiento de cada trabajador de la Agropecuaria de Norte de Santander – Coagronorte Ltda. Cuyo objetivo fue crear estrategias de motivación enfocado en los colaboradores de la Cooperativa Agropecuaria. “Siendo un problema más frecuente en todas las entidades, no saber motivar a sus trabajadores, con el propósito de que ellos generen entre sí, la satisfacción que realizan por su trabajo, el interés y si fuera el caso mejorarlo” Esta investigación tiene relación con la presente investigación porque en Turismo Dias – Chiclayo, se realizará un diagnóstico para determinar si hay ausencia de motivación laboral que pueda estar siendo manifestada en dicha empresa, ya que por lo general en las empresas, no suelen motivar a sus colaboradores con frecuencia.

Peña y Villón (2018, pág. 179) en Ecuador, en su artículo, Motivación laboral, factor fundamental en el éxito empresarial. Cuyo objetivo se planteó en analizar cómo influye la motivación en el talento humano y establecer qué factores determinan mayor impacto en el rendimiento. “En cada organización es

fundamental la motivación laboral para que puedan desarrollarse de manera asertiva relacionándose estrechamente con la satisfacción de cada trabajador y con su entorno de trabajo. Si las empresas mantuvieran un nivel de motivación laboral alta, estarían satisfaciendo altamente a sus clientes”. En toda entidad deben motivar constantemente a su personal con la idea de que concluyan sus labores rutinarias por voluntad y no por exigencia del superior, asimismo, esta investigación tiene relación con la presente investigación, porque, se buscará saber si en la empresa Turismo Dias – Chiclayo, su personal otorga resultados favorables a través de la motivación para que pueda seguir creciendo empresarialmente.

Desempeño

Castro y Delgado (2020, pág. 686) en México, en su artículo, Gestión del talento humano en el rendimiento de los colaboradores, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020 . Cuyo objetivo era establecer las circunstancias de gestión del talento humano con el rendimiento laboral. “Por la falta de capacitación en diferentes áreas de desempeño de cada trabajador, se manifiesta la incomodidad por parte de colaboradores, habiendo ausencia de programas motivacionales, un liderazgo bajo por parte de los superiores, no existiendo conformidad con el pago mensual o las recompensas, que conlleva el bajo rendimiento, nivel bajo de productividad, ausencia a sus labores, ya que por lo general se debe intervenir inmediatamente”. Esta investigación tiene relación con la investigación actual ya que en Turismo Dias - Chiclayo, se analizará qué tan importante es la influencia de las consideraciones por cada trabajador para que desarrollen sus actividades, considerando el tipo de recompensa que quieran adquirir, siempre y cuando sea en beneficio de la empresa, para que por medio de ello se realice una adecuada evaluación en el desempeño de cada trabajador.

Rodríguez y Lechuga (2019, pág. 82) en México, en su artículo, Rendimiento Laboral de los educadores de la Institución Universitaria ITSA. Cuyo objetivo fue demostrar evidencia entre factores y grados de rendimiento de los docentes. “La falta de comunicación de manera interna, produce inconformidades en cada trabajador, manifestándose con un mal desempeño

laboral”. Esta investigación se relaciona con la presente investigación porque ayudará en el análisis de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, para saber si los trabajadores desarrollan funciones en donde interviene la comunicación con el entorno laboral, interfiriendo en sí, el nivel de desempeño de cada trabajador.

Torcatt (2020, pág. 45) en Venezuela, en su artículo Liderazgo gerencial y rendimiento en los educadores del estado Nueva Esparta, Venezuela. Su objetivo fue establecer el liderazgo y el rendimiento que desarrollan los educadores. “Para lograr el éxito de la entidad, se debe considerar el desempeño laboral de manera potente en cada trabajador”. Esta investigación lleva relación con la presente investigación ya que, en Turismo Dias - Chiclayo, se analizará si su personal cuenta con la capacidad de liderar un equipo de trabajo para que pueda estimular a cada colaborador, haciendo equilibrar el trabajo con las emociones y que al mismo tiempo puedan fluir de manera voluntaria en el desarrollo de sus actividades.

Contexto Nacional

Motivación Laboral

Nolazco, Bustamante, Moreno y Carhuancho (2021, pág. 164) en Lima, en su artículo, Motivación laboral en una organización de servicios de Lima. Su propósito fue establecer y diagnosticar factores predominantes de motivación en los colaboradores en una empresa de servicios. “Carecer de capacitación, reconocimiento, planes motivacionales, causará incomodidad en los colaboradores, mostrando al mismo tiempo insatisfacción de sus labores”. Una empresa se caracteriza por el servicio que ofrece a los clientes, y quienes se encargan de eso son los trabajadores, siendo así, esta investigación está relacionada con la investigación actual, ya que se va analizar si la empresa Turismo Dias - Chiclayo sabe compensar, otorgar incentivos, no solo de forma monetaria, sino dar facilidades a su personal.

Marín y Placencia (2017, pág, 43) en Lima, en su artículo, Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores en una entidad de salud del sector privado. Su objetivo fue determinar de qué manera esta relacionada la motivación y la satisfacción de los colaboradores. “La motivación laboral

direcciona el pensamiento de cada individuo a todos los factores que son capaz de incitar, orientar y conservar la conducta hacia el objetivo planteado”. Esta investigación citada menciona que cada trabajador realiza sus actividades dependiendo el nivel de motivación que puedan tener, asimismo, la investigación que está realizando en Turismo Dias - Chiclayo, se relaciona con esta realidad ya que se buscará saber si los trabajadores se sienten motivados para que puedan llegar a concluir de manera correcta los objetivos de la organización.

Pebes, Uribe y Loyola (2019, pág. 14) en Ica, en su artículo Motivación y su relación con la satisfacción de los profesionales de enfermería en el área de medicina del Hospital Regional de Ica 2016. Su objetivo fue precisar qué relación tiene la motivación y la satisfacción de los enfermeros en el área de medicina. “Para obtener calidad de trabajo va depender necesariamente de la motivación laboral, ya que conducirán directamente al buen desempeño de sus labores por parte de cada trabajador”. En la investigación de Turismo Dias, se determinará qué tan motivados se sienten para realizar sus labores y al mismo tiempo saber si tienen las ansias de querer cumplir con los objetivos de la empresa, por lo tanto, guarda relación con la investigación citada.

Desempeño

Zuta, Castro & Zela (2018, pág. 158) en Lima, en su artículo, Motivación profesional y rendimiento de los educadores de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. Cuyo objetivo fue determinar cómo interviene la motivación en el rendimiento. “El rendimiento es el grado de ejecución que puede alcanzar un colaborador dentro de una empresa, considerando de importancia para el buen manejo de las actividades”. Esta investigación tiene relación con la actual investigación que se va realizar, indagando qué tan desempeñados están los trabajadores de Turismo Dias - Chiclayo, para que aporten en la rutina diaria de trabajo.

Chenet, Bollet, Vargas & Canchari (2019, pág. 6) en Huancavelica, en su artículo, Motivación y rendimiento de maestros de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú. Cuyo propósito fue determinar cómo se relaciona la motivación y cómo se desempeñan los

maestros de la Facultad de Enfermería. “El desempeño de cada colaborador se considera como los resultados obtenidos ya sea cualitativos y cuantitativos, conseguidos en el área en el que laboran, suele estar relacionado con la disciplina, aptitudes y otras cualidades que manifiestan la idoneidad de cada trabajador”. Esta investigación se relaciona con la presente investigación, porque se buscará saber qué tan considerables son los resultados de cada trabajador, mediante el factor motivacional, considerando que los colaboradores deben tener en claro metas ya establecidas, para un determinado tiempo.

Penachi (2019, pág. 89) en Lima, en su artículo, Clima Organizacional y el rendimiento de trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. Su objetivo fue describir la relación que tiene el clima laboral con el desempeño de los trabajadores. “El desempeño es el rendimiento que cada colaborador presenta al desarrollar sus actividades rutinarias, considerando al mismo tiempo la oportunidad de cada colaborador demuestre sus competencias, experiencias, conocimientos, habilidades y sobre todo que valores ejercen para ayuden a cumplir los objetivos de la organización”, Esta investigación guarda relación con la presente investigación que se está realizando en Turismo Dias – Chiclayo, ya que hay factores internos que influyen en el desempeño, como la motivación, haciendo que el personal labore con un estilo diferente al que suelen realizar sus tareas.

Contexto Local

La empresa Turismo Dias, ofrece un servicio de transportes de pasajeros y cargas en unidades seguras y a la vez modernas, lleva 26 años atendiendo al cliente y a su vez supo posicionarse en el mercado, se encuentra ubicada en la calle Juan Cuglievan 190 de la ciudad de Chiclayo, que ahora es administrada por el Sr. Santiago Veliz Chávez.

En la actualidad los colaboradores de esta empresa manifestaron no contar con motivaciones laborales como lo sugieren los trabajadores, ya que solo trabajan por tener un contrato laboral y cumplen con sus actividades y tareas diarias sin obtener de por medio un incentivo o recompensa.

Por otro lado, en cuanto al desempeño laboral de Turismo Dias-Chiclayo, los trabajadores no tienen un mal desempeño, pero si anhelan que se les considere, incentivos, recompensas o cualquier factor que les haga sentir entusiasmado, con la idea de poder llegar a lo que le puedan ofrecer.

Si esta empresa sigue de la misma forma en un futuro, sin poder recompensar, estar constantemente motivando, otorgar confianza, estimular a sus trabajadores para que mejoren su desempeño, puede tener como consecuencia, la renuncia de un colaborador, un bajo rendimiento laboral afectaría la productividad de la empresa y no ayudaría a concluir satisfactoriamente las metas planteadas por la empresa.

Consecuentemente después de determinar por medio de un previo diagnóstico, se puede comentar que la empresa Turismo Dias, aparentemente no cuenta con un plan de desarrollo motivacional en la empresa dirigido a los trabajadores, para que puedan seguir manteniéndose o aumentar el desempeño de cada uno y así puedan desarrollar sus actividades de una manera satisfactoria para el bienestar de la empresa.

Por lo que se recomienda que la empresa desarrolle un plan de motivación laboral para el bienestar no solo de la empresa sino también de los trabajadores y así puedan tener que desarrollar y demostrar sus habilidades y competencias para que destaque mejor el desempeño laboral, siendo necesario elaborar una investigación enfocada a la problemática y poder proponer algunas recomendaciones para la mejoría de Turismo Dias – Chiclayo.

1.2. Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Motivación Laboral

Alarcón y Ramos (2020, pág. 18) en Ciudad de Panamá, en su tesis de Licenciatura, Motivación laboral de los colaboradores de la organización Imapar Panamá. Tuvo como objetivo analizar qué tan motivados se encontraban los colaboradores de la organización IMAPAR Panamá. Su metodología fue tipo cuantitativo – descriptivo, su diseño fue de campo transaccional, realizada en

una población de 8 trabajadores y su muestra del 100% de su población, con su instrumento el cuestionario y se utilizó una aplicación de correo donde se hizo llegar el instrumento. Obtuvo como resultado que el 80% de trabajadores se sienten motivados, mientras que el 20% indicaron sentirse desmotivados, pero el 87,5% consideraron que deben mejorar algunos puntos en la empresa, sobre todo en el salario. Concluyó que se manifestó la incomodidad por parte de algunos trabajadores sobre el salario mensual que obtienen, ya que indican no estar a alcance con sus labores, influyendo también como parte de la motivación que ellos recibían.

Cadena (2019, pág. 4) en Ambato-Ecuador, en su tesis de Licenciatura, La motivación y la relación que tiene con el rendimiento de los colaboradores de la organización Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. Su propósito era examinar si existe motivación en cada trabajador de la empresa Envatub S.A. La investigación fue cuantitativa, de estudio exploratorio, se utilizó los métodos teóricos de Síntesis / análisis y deducción / Inducción y métodos empíricos. Su población fue 50 trabajadores en el sector operario, utilizaron como técnica la encuesta. Obtuvo resultados descriptivos que los 50 trabajadores encuestados presentaban un nivel promedio en necesidades de seguridad y protección en un 20,12; en necesidades de pertenencia y sociales un 16,56 y de autoestima 20,92. Concluyó que el factor que intervino en la motivación laboral con una puntuación desfavorable fue la de pertenencia y necesidades sociales.

Santacruz (2017, pág. 12) en Quito-Ecuador, en su tesis de Licenciatura, Incidencia de la motivación en el rendimiento de labores de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Su objetivo era precisar el grado que incide la motivación en el rendimiento de labores de los funcionarios de la Municipalidad. Su método de investigación fue bibliográfica-documental, de nivel descriptivo, proyecto a los 128 trabajadores del Municipio, realizó como técnica la encuesta. Los resultados que obtuvo de los 128 encuestados el 100% manifestaron que nunca reciben compensaciones por parte de la empresa. Concluyó que evidentemente los trabajadores de esta entidad, manifiestan un nivel bajo en cuanto a la motivación,

consecuentemente se muestra con las actividades que cada uno desarrolla en su área, influyendo así, en el desempeño de cada uno.

Desempeño

Robalino (2018, pág. 10) en Guayaquil-Ecuador, en su tesis de Maestría, El estrés laboral y su relación con el rendimiento de los choferes de las unidades de transporte Intraprovincial del Cantón Daule. Tuvo como objetivo establecer cómo influye el rendimiento de los choferes de las unidades de transporte. Su metodología fue mixta, con métodos: descriptiva, exploratoria, deductivo – inductivo, utilizaron como técnica la encuesta, para la población se tomó en cuenta 330 personas, como muestra se consideró a 300 conductores. Como resultado obtuvo que el 60% de los trabajadores tienen la facilidad para desenvolverse adecuadamente, sin embargo, no pueden desarrollarlo por falta de oportunidades y recursos; así mismo, el 47% considera de acuerdo, ya que sus labores deben desarrollarlo de manera rápida, por el mismo hecho la función que realizan necesita ser más eficientes y eficaces. Como conclusión se obtuvo que se pudo evaluar la relación que hay entre el estrés laboral y el rendimiento de los choferes de las unidades de transportes Intraprovincial.

Franco & Lambis (2016, pág. 15) en Cartagena de Indias-Colombia, en su tesis de Licenciatura, Incidencia de los factores de motivación en el rendimiento de labores de los trabajadores de la organización Compas S.A. Su objetivo era precisar los factores que intervienen en el rendimiento de cada trabajador, en conexión a la teoría de los 2 factores de Frederick Herzberg. Su metodología fue en carácter descriptivo, utilizó el método inductivo, utilizaron como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, en una muestra de 63 personas. El resultado de su investigación fue que el 88% de los colaboradores manifestaron que el ambiente laboral ayuda mucho al desempeño, el 33% consideró que su desempeño de labores es bueno, el 51% lo consideraron de manera regular y el 16% de mala manera. Concluyó que 67% de las personas estudiadas sienten ausencia de capacitación, la cual se manifiesta en el desempeño laboral.

Santamaría (2016, pág. 5) en Quito-Ecuador, en su tesis de Maestría, “Estrategias de motivación y su incidencia en el rendimiento de los colaboradores del ambiente de cocina de restaurantes turísticos del Centro de Quito”. Su objetivo era examinar el grado de incidir cada estrategia de motivación en el desempeño de labores de los trabajadores de cocina. La metodología empleada fue cuantitativa con diseño no experimental, método deductivo, se tomó en cuenta 10 restaurantes del área de cocina de la ciudad de Quito, se aplicó un instrumento, utilizando como técnica la encuesta que fue para 123 trabajadores. Como resultado obtuvo que 74% de la muestra manifestó que, si tuvieran de por medio un incentivo, estuvieran totalmente de acuerdo en mejorar su desempeño laboral y que las condiciones en la que laboran el 52% indicó con un totalmente de acuerdo importante para su rendimiento de labores. Concluyó que el desempeño laboral en dichos restaurantes es muy bueno porque, el personal que labora es elegido por competencia de labores basándose en las normas de calidad, así mismo, los superiores valoran el desempeño de cada trabajador con un nivel muy bueno, aun con ausencia de evaluación de desempeño.

A Nivel Nacional

Motivación Laboral

Cutti (2019, pág. 3) en Huancayo, en su tesis de Licenciatura, La motivación y su influencia en el desempeño de labores de la entidad de transportes Móvil Bus SAC en la provincia de Huancayo, 2019. Su propósito era precisar si existe una relación de las variables de motivación y rendimiento en la empresa de transportes. Su metodología de investigación fue cuantitativa, con el grado descriptivo/correlacional, con el diseño no experimental, utilizó el cuestionario como instrumento y como técnica empleó la encuesta para 15 trabajadores de la empresa. En su resultado se obtuvo que el nivel de motivación que tienen los trabajadores en relación a la dimensión de factores higiénicos el 40% de los encuestados manifestó de manera baja, el 60% regular. Como conclusión indicó que la motivación se manifestó en 60% en nivel regular.

Torres y Quijaite (2019, pág. 5) en Lima, en su tesis de Licenciatura, Motivación y rendimiento de labores de los colaboradores en la entidad de

transportes Leonel SAC, Santa Anita - 2018. Tuvieron como propósito establecer si se relaciona la motivación con el rendimiento de labores en la entidad de transportes. En su metodología utilizaron la investigación aplicada, de tipo correlacional y con un diseño no experimental, de corte transversal, emplearon en el instrumento la escala de Likert y como técnica las encuestas. Su población era de 30 colaboradores. Como resultado obtuvieron que el 54% de los colaboradores manifestaron que casi siempre se encuentran los factores intrínsecos de la motivación, el 23% indica que a veces se manifiesta y el 20% indica que siempre se encuentran presente. Concluyeron que la interacción entre el factor motivación y rendimiento de labores si existe de manera directa en la entidad de Transportes Leonel SAC, Santa Anita – 2018, más no hay relación directamente de factores internos con el rendimiento laboral de cada trabajador.

Ydrogo (2019, pág. 12) en Lima, en su tesis de Maestría, Factores motivacionales y rendimiento de labores de los colaboradores en la entidad de transportes San Martín de Porres S.A. de la Ciudad de Huancayo, 2018. Su objetivo fue determinar cuál es el efecto de los factores en cuanto a la motivación de los colaboradores en la entidad de transportes. Su metodología se realizó de manera aplicada, su diseño fue no experimental, correlacional-causal y transaccional, se utilizó 2 cuestionarios de encuesta que fueron aplicados a 124 trabajadores de la empresa de transportes. Su resultado fue, que el 91,94% de los colaboradores interrogados, manifiestan un nivel medio para abajo, y 8,06% indicaron tener una alta motivación en cuanto a motivación interna y en motivación externa el 95.16% indicaron tener el nivel medio para abajo. Concluyó que las variables aplicadas de factores para la motivación y el rendimiento en la empresa en cuanto a la correlación existe de manera negativa moderada.

Desempeño

Dueñas (2018, pág. 17) en Huancavelica, en su tesis de Licenciatura, Motivación y rendimiento de los colaboradores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - Periodo – 2018. Su objetivo era determinar si hay interacción entre la motivación y el rendimiento de labores de los colaboradores de la entidad. Su investigación fue de manera aplicada - correlacional, de tipo descriptivo, con un no experimental, de corte transversal,

empleó como instrumento el cuestionario y guía de observación y como técnica la entrevista/encuesta. Su población fue de 21 personas en oficina general de administración, realizando una muestra del 100% de su población. Como resultado obtuvo que el 73.33% de trabajadores manifestaron que su rendimiento de labores es considerada excelente, el 26.67% de manera regular. Concluyó que se logró determinar cómo interactúan los factores motivacionales en el rendimiento de cada trabajador, siendo así, que los mismos trabajadores sienten laborar mejor que los demás.

Pariona (2018, pág. 2) en Lima, en su tesis de Licenciatura, "Motivación y el rendimiento de los colaboradores de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., plataforma 12, sede Ate". Tuvo como objetivo establecer el tipo de influencia que establece la empresa, entre la motivación y el rendimiento de los operarios. En su metodología se planteó de tipo correlacional con un diseño de tipo no experimental, con tipo transversal, empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, siendo ejecutado a 162 colaboradores de la empresa. Su resultado fue que el 55,6% de los colaboradores de la empresa consideran un totalmente de acuerdo a los conocimientos que consideran tener, para que obtengan un buen desempeño laboral, 37% están de acuerdo, un 6,2% no están de acuerdo ni en desacuerdo, asimismo, el 43,2% están de acuerdo con el tipo de recompensas que reciben, quiere decir, que esto, influye al desempeño que cada trabajador pueda tener. Como conclusión indicó que de acuerdo a lo que obtuvo con los resultados, se apreció que, si hay interacción de la motivación laboral en el rendimiento de labores en la entidad Teleatento del Perú.

Linares (2017, pág. 39) en Lima, en su tesis de Maestría, Motivación laboral y rendimiento de labores en el centro de salud La Huayrona 2017. Tuvo como propósito determinar si hay una relación correlativa con la motivación y el rendimiento de labores en el Centro de salud. Su método fue descriptivo correlacional, con un tipo de diseño no experimental, contó con una muestra de 48 colaboradores, empleó la encuesta y el cuestionario. Su resultado fue, que 68,75% manifestaron tener un nivel bueno de desempeño laboral, un 18,75% indican un nivel regular, el 12,5% manifiesta un bajo nivel en el rendimiento de

labores. Concluyó que en esta empresa se maneja buena motivación para que sus trabajadores estén desempeñándose de una manera muy alta, ya que la autora indicó que existe una correlación significativa para determinar con su propósito.

A nivel Local

Motivación Laboral

Gaslac (2020, pág. 11) en Chiclayo, en su tesis de Maestría, La motivación y su incidencia en el rendimiento de labores de los colaboradores de Servicios Postales del Perú en Chiclayo. Su objetivo fue indagar la motivación y la incidencia que tiene en el desempeño. La metodología fue de estudio explicativo, aplicada y su diseño fue no experimental, su instrumento fue el cuestionario y se realizó una encuesta a 64 colaboradores de la empresa. Obtuvo como resultado que los trabajadores manifestaron una calificación alta de 3.7-5, media de 2.4-3.6 y baja de 1-2.3. Se concluyó que la empresa debió ofrecer seguidamente incentivos, estímulos a sus trabajadores, para que pueden desempeñarse adecuadamente en cada actividad o tarea que tengan en la empresa, si fuera caso contrario, la empresa no podría cumplir los objetivos planteados.

Salazar (2020, pág. 5) en Chiclayo, en su tesis de Licenciatura, Incidencia de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores del Molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar cómo puede incidir la motivación en el rendimiento laboral de los operarios del molino. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, su diseño no experimental, tipo transversal, se realizó un censo a 44 trabajadores. En cuanto a resultados se obtuvo que la motivación es un factor predominante que interacciona significativamente en el rendimiento de labores en el molino, pero el desempeño se vio afectado porque hubo ausencia de incentivos o el reconocimiento del superior. Se concluyó que la investigación dio a conocer que si hubo incidencia de motivación para el rendimiento laboral de los operarios en el molino y que se debió cumplir con labores sea el trato que tenían, debieron hacerlo.

Chávez (2020, pág. 44) en Chiclayo, en su tesis de Maestría, Estrategia motivacional para mejorar el rendimiento de labores en educadores de nivel secundario de la Institución Educativa Inmaculada Concepción. Su objetivo era elaborar una estrategia para la motivación y reforzar el rendimiento de educadores de secundaria. En cuanto a su metodología realizó una investigación mixta, no experimental, su diseño fue descriptivo – propositivo, como instrumento para que pueda recolectar datos utilizó el cuestionario y como técnica la encuesta, su población fue de 20 docentes, al igual que su muestra. Como resultado obtuvo que se logró obtener opiniones de 20 educadores de secundaria, el 90% de educadores manifestaron que nunca les dieron incentivo o recompensa por su buen trabajo dentro de la institución, provocando así, el desinterés de muchos docentes y consecuentemente baje el rendimiento de cada docente. Concluyó que los educadores manifestaron deficiencias para ejercer su labor por lo que se tomó en cuenta plantear una estrategia para la motivación laboral y el rendimiento de cada docente de secundaria.

Desempeño

Villalobos (2019, pág. 53) en Chiclayo, en su tesis de Licenciatura, Motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la empresa D'Laborum Plus S.A.C. sede Chiclayo 2018. Tuvo como objetivo poder determinar si influye el factor motivacional en el rendimiento de los colaboradores de la empresa. Su metodología fue una investigación tipo descriptiva correlacional, se utilizó como técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta que se aplicó a una muestra de 35 personas. Obtuvo como resultado que el 68.57% de trabajadores su desempeño es muy favorable, mientras que el 31,43% se les considera favorable. Se concluyó que el rendimiento en esta empresa es de una manera muy alta, interviniendo de por medio la motivación.

Burga y Wiese (2018, pág. 13) en Chiclayo, en su tesis de Maestría, Motivación y desempeño de labores de los trabajadores administrativos en una empresa Agroindustrial de la región Lambayeque. Tuvieron como objetivo describir la motivación y el rendimiento de los trabajadores en el área administrativo. Su método de investigación fue paradigma positivista, en investigación cuantitativa, se utilizó como técnica la encuesta, transversal

descriptivo. Tuvo una población finita de 17 personas. Obtuvo como resultado que el 95% de trabajadores manifestaron tener un adecuado centro de trabajo para su rendimiento de labores. Concluyeron que, la empresa agroindustrial tuvo un rendimiento laboral adecuado, tomando en cuenta que los trabajadores manifestaron tener adecuados productos y servicios siendo para la empresa una actitud beneficiosa en su rentabilidad.

Cubas (2016, pág. 17) en Chiclayo, en su tesis de Licenciatura, La motivación laboral y su incidencia en el rendimiento de labores del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC - Chiclayo. En su objetivo obtuvo, determinar si existió relación de las variables motivación y rendimiento de los trabajadores. Su metodología fue aplicada, descriptivo/correlacional, su diseño no experimental/transversal. Su población fue de 16 de trabajadores, la muestra fue del 100% de la población. Como resultado obtuvo que el 81,3% de los colaboradores manifestaron tener un bajo rendimiento laboral, el 12,5% consideran de manera media, mientras que el 6,2% lo consideran de manera muy baja en el rendimiento laboral que el personal. Concluyó que trabajadores de la I.E. ADEU, no se encuentran en nivel adecuado de desempeño, influyendo de por medio la ausencia de factores como la motivación para que sus desempeños incrementen adecuadamente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación Laboral

Definición de Motivación Laboral

Según Chiavenato, (2007, pág. 47) menciona que “Es todo lo que provoca a un individuo a reaccionar de forma determinada o algo que origina hacerlo, al menos a una determinada preferencia o comportamiento, causado probablemente por una estimulación externa (originada del ambiente laboral) e interna (generado de la mente de la persona)”

López y Grandío (2005, pág. 9) indica que, la motivación se refiere “A toda clase necesidades, impulsos, deseos, aspiraciones que provoquen el accionar de una persona, mientras que los motivadores son los factores o instrumentos mediante lo cual se puede conciliar una necesidad como prioridad”.

Chiavenato (2009, pág. 237) manifiesta que, “comienza con la deficiencia psicológica o física, o simplemente con una necesidad que hace activar un impulso humano que esté orientado hacia un incentivo u objetivo”.

La motivación laboral es la causa para desenvolverse de una manera muy eficiente en las actividades, ya que, por medio de ello, la persona sabe que recibirá algo de por medio, ya sea tangible o intangible.

Teoría de las necesidades de Maslow

Según Chiavenato, (2007, pág. 50-51) menciona que:

Estas necesidades parten del inicio de los motivos de cada conducta del individuo residen en el mismo: la motivación para proceder y saber portarse se origina de las fuerzas que viven en el interior de él. Tomando en cuenta que algunas necesidades pueden ser más conscientes que las otras. Esta teoría se basa en jerarquías de necesidades humanas. Según Maslow, todas estas necesidades se organizan a través de una pirámide en relación con su importancia, con respecto a la conducta del ser humano. Las siguientes necesidades son:

Necesidades Primarias

- 1) Necesidades fisiológicas:** Conforman el grado más pequeño de toda necesidad humana, son necesarias e indispensables, como el alimentarse, el sueño, el descanso, protección y el deseo sexual. Son conocidas también como necesidades biológicas o simplemente básicas, que se necesita de ella muy seguido, con el propósito de sobrevivir. A pesar de que todos sean importantes, cada uno requiere distinto nivel de satisfacción, que cuando no se complace con urgencia, va dirigir la orientación de la conducta.
- 2) Necesidades de seguridad:** Conllevan a la protección del individuo ya sea de algo imaginario, físico, real o abstracto. El buscar protección contra algo que atente contra nuestra integridad física o moral, son manifestaciones comunes de este tipo de necesidades. (pág.50)

Necesidades Secundarias

- 3) **Necesidades sociales:** Son aquellas que se generan cuando una persona necesita de otra en el aspecto social. Esta necesidad se toma en cuenta cuando se busca la aceptación a un grupo social o de equipo, interactuar con personas del entorno, necesidad de amor y afecto. Cuando estas no se sienten plenamente satisfechas, el individuo manifiesta antagonismo, resistencia.
- 4) **Necesidades de aprecio:** Son aquellas que va relacionada con lo que una persona ve de la otra persona y lo valora, considerando sobre todo la autoestima, la confianza, el estatus, el reconocimiento social, por último, el sentirse orgulloso de uno. El satisfacer todas estas necesidades conlleva a confiar en uno mismo.
- 5) **Necesidades de autorrealización:** Son las que están en la parte de arriba de la pirámide las necesidades de Maslow, se basa cuando la persona se desarrolla durante su trayecto de vida como ser humano. Se relaciona con la independencia. (pág.51)

Dimensiones de motivación laboral

Así mismo, (Chiavenato, 2007, pág.54) menciona lo siguiente:

El autor enfoca su teoría en el aspecto externo, considerando que, para trabajar en la motivación, depende necesariamente de dos factores:

Las dimensiones según Chiavenato, (2007, pág.54)

- 1) **Factores Higiénicos.** Consta en circunstancias que están alrededor de un individuo en su área laboral, comprendiendo las condiciones de ambiente y físicas del trabajo, el beneficio social, el sueldo, el modelo de supervisión, la política que maneja la empresa, el tipo de relación que existe entre los trabajadores y la dirección, reglamentos internos. Todo lo mencionado corresponde a la motivación de ambiente e integra los factores que usualmente emplean las empresas al realizar motivaciones en sus trabajadores.

Por lo contrario, los factores higiénicos, no cuentan con una capacidad ilimitada para intervenir poderosamente en la conducta que manifiestan los colaboradores. El enunciado de higiene manifiesta precisamente su carácter profiláctico y preventivo e indica que su función es necesariamente para evitar las insatisfacciones en el ambiente laboral o advertencias potenciales. Siendo factores óptimos, evitarán solamente la insatisfacción, porque la influencia de la conducta no permite alcanzar la satisfacción duradera. Si fueran poco seguros, generan insatisfacción, llamándose así: Factores de insatisfacción.

Se comprende de la siguiente manera:

Indicadores de Factores Higiénicos

- Circunstancia de trabajo y bienestar.
- Administración y políticas de la empresa.
- Influencias con el supervisor
- Disputa técnica del supervisor
- Remuneración y salario
- Seguridad en el puesto laboral
- Interacciones con los colegas

2) **Factores motivacionales.** Consta en lo que contiene el puesto, obligaciones relacionadas con éste, a las actividades, causan un efecto de sentirse insatisfechos, pero con poca duración y ascendencia de la producción muy alta a los grados con normalidad.

La motivación abarca los afectos para realizar algo, el crecimiento y reconocimiento de un trabajador, que se presentan a través del desarrollo de tareas que se relacionen directamente con las labores. Si estos factores son óptimos, crece la satisfacción, si fueran inestables, generarán falta de satisfacción.

Indicadores de Factores motivacionales

Comprenden la de la siguiente manera:

- Delegación de responsabilidad
- Libertad de decidir para realizar su trabajo
- Posibilidades de ascender
- Necesidad plena de las habilidades personales
- Simplificación del puesto
- Agrandar y enriquecer el puesto

En conclusión, la teoría de estos factores señala que:

1. La satisfacción del puesto está basada en lo que contiene las actividades y estimulaciones del puesto: conociéndose como factores motivacionales.
2. La insatisfacción del puesto está basada en el entorno, la supervisión, colegas, en general al puesto: conociéndose como factores higiénicos.

1.3.2. Desempeño

Definiciones de desempeño

Según (Alles, 2005, pág. 31) manifiesta que, “es un considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”.

Según Fernández, (2009, pág. 106) nos indica que, “es el proceso en el cual se puede medir lo que un colaborador puede aportar a la empresa al mismo tiempo permitir sobresalir sus fortalezas y saber cuáles son sus necesidades, generando su crecimiento profesionalmente”.

Por otro lado, Pedraza, Amaya & Conde (2010, pág. 496) en su artículo indican que “el desempeño laboral es considerado el valor aportado que se espera por cada trabajador en la empresa, teniendo en cuenta diferentes maneras conductuales que se lleva a cabo en un periodo determinado”, así mismo, considero que cada trabajador debe tener bien puestos sus metas, de por medio, algún tipo de recompensa para que su desempeño aumente de lo normal.

¿Por qué evaluar el desempeño?

Según Alles (2005, pág. 27) el analizar el desempeño o cómo se puede gestionar una persona es un instrumento que sirve para supervisar al personal y al mismo tiempo poder dirigirlo. Considerando entre uno de sus principales objetivos el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, la mejora permanente de los resultados de la empresa y el saber aprovechar adecuadamente con los recursos humanos de la empresa.

Asimismo, cuenta con un puente entre los colaboradores y el responsable de mutua comprensión y debido diálogo en cuanto a lo que se espera de cada individuo y de la forma en la que satisfacen expectativas y la manera en como hacen para poder mejorar los resultados.

En forma resumida, estas evaluaciones de desempeño son necesarias y útiles para:

- Poder tomar decisiones de remuneraciones y de promociones.
- Inspeccionar las evaluaciones de jefes y subordinados en cuanto al comportamiento del trabajador con su relación al trabajo.
- Casi siempre las personas esperan una retroalimentación para poder conocer cómo están desarrollando sus tareas y así saber qué es lo que pueden modificar.

Problemas más comunes

Según Alles (2005, pág. 29) los problemas mas comunes en la evaluación de desempeño son:

- Falta de normas
- Punto de vista subjetivo o poco realista
- Deficiencia de acuerdo entre el evaluador y el evaluado
- Fallas del evaluador
- Baja retroalimentación
- Comunicaciones negativas

Métodos de evaluación de desempeño

Según Alles (2005, págs. 31-35) nos indica que los métodos de evaluación son los siguientes:

Los métodos de evaluación de desempeño están compuestos con todo aquello que calcula: características, conductas o resultados.

Dimensiones según Alles, 2005.

Características

Son los que mayormente se utilizan, pero no son los objetivos. Este diseño es para medir hasta dónde es que el trabajador posee diversas características, como iniciativa, confiabilidad, liderazgo, creatividad, la que pueda considerar importante para el futuro en la empresa. (p.32)

Indicadores de características

- Iniciativa
- Confiabilidad
- Liderazgo
- Creatividad

Conductas

En este método permite que al que evalúa poder identificar el punto en el que el trabajador se va alejando de la escala. Generalmente la utilidad de esto es que los colaboradores proporcionan la retroalimentación en el desarrollo. (p.33)

Indicador de conductas

- Retroalimentación

Resultados

Evalúa el nivel de cada empleado, es decir, todo lo que el trabajador pudo obtener durante el desarrollo de sus actividades, ya sea en cifras de lo todo lo que vendió o produjo. (p.34)

Indicadores de resultados

- Actividades
- Producción

Pasos de una evaluación de desempeño

Alles (2005, pág. 38) indica los pasos para tomar en cuenta una evaluación de desempeño:

- a) Definir el puesto: estar seguro de que el subordinado y el supervisor estén de acuerdo en los criterios que se está tomando en cuenta y las responsabilidades.
- b) Evaluar el desempeño con relación a las funciones del puesto.
- c) Fomentar la retroalimentación: comentar cómo se desempeña y cómo progresa el subordinado.

Pasos de una evaluación de desempeño

- 1) Definir el puesto: garantizarse de que el supervisor y subordinado concuerden en las responsabilidades establecidas junto a los criterios a tomar para el desempeño del puesto.
- 2) Evaluar el desempeño en correlación al puesto, incorporando un tipo de calificación con relación en una escala definida.
- 3) Retroalimentar: explicar el desempeño y el progreso de los subordinados.

El análisis del desempeño de un individuo tiene 3 momentos diferentes:

- 1) La primera etapa inicial de fijar los objetivos, es donde se establecen lo que principalmente va requerir el puesto y las competencias prioritarias para el año. Para dicha etapa es necesario una reunión donde se determinen estos objetivos.
- 2) Etapa intermedia, antes de que llegue al año, es decir, antes de la etapa final, es recomendable determinar con cierta periodicidad.
- 3) La última etapa, se realiza una reunión para analizar la evaluación de desempeño.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influirá la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias – Chiclayo para que brinde un servicio de calidad hacia los clientes?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021?
2. ¿Cuál es el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021?
3. ¿Qué factores de motivación laboral influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica:

La presente investigación es justificada porque actualmente se debe tener en cuenta en todas las empresas que impliquen la motivación hacia los trabajadores, siendo indispensable para un adecuado desempeño cada actividad que se le establezca al colaborador, tomando en cuenta eso, evitará causar molestias, reniegos, para que desarrollen sus actividades programadas. Asimismo, se tomará en cuenta la teoría de Motivación Laboral de Chiavenato (2007) que menciona “Es todo lo que provoca a un individuo a reaccionar de forma determinada o algo que origina hacerlo, al menos a una determinada preferencia o comportamiento, causado probablemente por una estimulación externa (originada del ambiente laboral) e interna (generado de la mente de la persona)” (p. 47), y para desempeño se tomará en cuenta al autor Alles (2005, pág. 31) manifiesta que, “es un considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”.

Justificación metodológica:

La presente investigación realizará un esfuerzo para poder concretar si existe influencia de la motivación en el desempeño laboral de la empresa Turismo Díaz-Chiclayo, ya que por previo diagnostico se determinó que los

trabajadores de esta empresa no se sienten plenamente motivados, de esta manera, esta investigación será de enfoque cuantitativo con el diseño no experimental de tipo transversal, descriptiva correlacional, se utilizará como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, para poder adjuntar información sobre la influencia de la motivación laboral en el desempeño de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.

Justificación social:

Se justifica en lo social que ayudará a que la empresa Turismo Díaz-Chiclayo, mejore el desempeño mediante factores de motivación ya que el bienestar no solo será para la empresa y trabajadores, sino también para el bienestar de todos sus clientes.

Importancia del estudio:

La presente investigación se basa en determinar si en la empresa Turismo Dias – Chiclayo, influye la motivación laboral hacia sus trabajadores, para que tengan un adecuado desempeño, de esa manera se pueda conocer la realidad que vive el personal de dicha empresa en su centro laboral y así aportar mejoras que va permitir a la empresa que tengan un buen nivel de trabajo que beneficie tanto al personal, como a la organización.

1.6. Hipótesis

H1: La motivación laboral influye en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.

H0: La motivación laboral no influye en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes.

1.7.2. Objetivos específicos

- 1) Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.
- 2) Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.
- 3) Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021

CAPITULO II. MÉTODO Y MATERIALES

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Descriptiva

La presente investigación es descriptiva porque va describir las variables de motivación laboral y el nivel de desempeño que tiene en la actualidad la empresa Turismo Dias – Chiclayo. Como menciona Hernández, Fernández y Collado (2014, pág. 98) indica que “la investigación descriptiva busca detallar las propiedades, grupos, características, perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o comunidades o cualquier otra índole que esté sometida a un análisis”.

Correlacional

Según Hernández, Fernández y Collado (2014, pág. 93) indican que, “este tipo de estudio agrupa las variables a través de un patrón predecible hacia una población o grupo”.

Por lo tanto, esta investigación es denominada correlacional porque el problema que se va a investigar va permitir conocer el nivel de correlación que hay entre las variables de la investigación, siendo motivación laboral y desempeño.

Enfoque cuantitativo

Según Hernández, Fernández y Collado (2014, pág. 4) indica que, “el enfoque cuantitativo tiene una secuencia y es probatorio. Cada etapa tiene su respectivo orden, y no se puede pasar una etapa sin hacer otra, además se le considera muy riguroso, aunque en el trayecto se pueda redefinir alguna etapa”.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo porque los resultados que se obtendrá de la encuesta formulada se analizarán mediante tablas y figuras que las mismas serán generadas por el uso del programa SPSS versión 25, en donde se va procesar los datos obtenidos.

Diseño de Investigación

No experimental

Según Hernández, Fernández y Collado (2014, pág. 152) menciona que, “es la investigación que se desarrolla sin manipular deliberadamente las variables a estudiar. Se basa de estudios en los que no se hace variar de forma intencional las variables que son independientes, para así mismo, poder ver el efecto que causa sobre las demás variables”.

Esta investigación es de diseño no experimental, ya que las variables motivación laboral y desempeño no van hacer manipuladas, tampoco serán sometidas a prueba.

Investigación Transversal

Según Hernández, Fernández y Collado (2014, pág. 154) citado por Liu (2008) y Tucker (2004) citado en mencionan que, “este tipo de diseño de investigación transversal o conocido también con transaccional, adjuntan datos en un tiempo indicado y único. Su finalidad es describir las variables a investigar y analizar como incide e interrelaciona en un momento determinado”.

La investigación es de corte transversal porque la recolección de datos tendrá un comienzo y un fin de un mismo día establecido en una fecha indicada.

2.2. Población y Muestra

Población

Para Ñaupas Paitán et al., (2018, pág. 334) consideran que, la población puede ser denominada como el total de los objetos de estudio, que mantienen características requeridas, para que se consideren como tal.

La población de esta investigación está conformada por 13 colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.

Muestra

“Es la manera de definir la muestra como parte de la población que obtienen características básicas para la investigación que se va realizar, es

suficientemente transparente para que no pueda haber alguna confusión.”
(Ñaupas Paitán et al., 2018, pág. 334)

La muestra es considerada el 100% de la población, es decir, 13 colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo. No se toma en cuenta el cálculo de la muestra, porque se va considerar el total de la población.

2.3. Variables, Operacionalización

Variables:

Independiente

Según Chiavenato, (2007, pág. 47) menciona que “Todo lo que provoca a un individuo a reaccionar de forma determinada o algo que origina hacerlo, al menos a una determinada preferencia o comportamiento, causado probablemente por una estimulación externa (originada del ambiente laboral) e interna (generado de la mente de la persona)”

Dependiente

Según (Alles, 2005, pág. 31) manifiesta que, “es un considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”.

Operacionalización

Variables, Dimensiones, Indicadores, Técnica e instrumento de recolección de datos

Tabla 1: Variable Motivación Laboral

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Motivación Laboral	Factores Higiénicos	Circunstancia de trabajo	1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo 3) Indiferente 4) En desacuerdo 5) Totalmente en desacuerdo	Cuestionario Escala de Likert
		Administración y políticas de la empresa		
		Influencias con el supervisor		
		Disputa técnica del supervisor		
		Remuneración y salario		
	Factores Motivacionales	Seguridad en el puesto laboral		
		Interacciones con colegas		
		Delegación de responsabilidad		
		Libertad de decidir para realizar su trabajo		
		Posibilidades de ascender		
	Necesidad plena de las habilidades personales			
	Simplificación del puesto			
	Agrandar y enriquecer el puesto			

Fuente: Chiavenato (2007, pág.54)

Tabla 2: Variable Desempeño

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Desempeño	Características	Iniciativa		
		Confiabilidad		
	Conductas	Liderazgo	1) Totalmente de acuerdo 2) De acuerdo	Cuestionario
		Creatividad	3) Indiferente 4) En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Escala de Likert
Resultados	Actividades Producción			

Fuente: Alles (2005, pág. 31-35)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para Rodríguez (1968) citado en Ñaupas Paitán et al., (2018, pág. 273) “las técnicas para recolectar datos de una investigación para poder corroborar las hipótesis planteadas en el estudio, pertenece a las técnicas descriptivas, que sirven para formar el instrumento de investigación”.

Encuesta

Baena (2017, pág. 82) “es la ejecución del cuestionario planteado a una cierta cantidad de personas representativas que se está estudiando”.

Para adjuntar los datos de los investigados se va emplear la encuesta en donde estará detallada el tipo de pregunta por dimensiones, siendo un total de 13 trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, donde se buscará comprender si la motivación laboral influye en el desempeño de cada uno de los colaboradores. La recolección de datos se realizará de manera presencial en la empresa Turismo Dias, entregando físicamente las encuestas que indican el tipo de variable, dimensiones e indicadores para cada pregunta en relación a la motivación laboral y el desempeño.

Instrumentos de recolección de datos

Para Ñaupas Paitán et al., (2018, pág. 273) “Son herramientas materiales o conceptuales, a través de eso se adjuntan información o datos, mediante los interrogatorios y sus respectivos ítems que piden respuestas del individuo a investigar. Las preguntas formuladas serán en función a las hipótesis de la investigación y a las variables, en caso fuera una investigación cuantitativa; de lo contrario se redactan enfocadas a los objetivos, si fuese una investigación cualitativa”.

Cuestionario

Para Ñaupas Paitán et al., (2018, pág. 291) “el cuestionario es considerado un tipo de técnica para la encuesta, consiste en plantear un conjunto de interrogantes escritas, plasmadas en una cédula, que tengan

relación a hipótesis de estudio, variables y por ende a los indicadores. Teniendo como propósito adjuntar información para corroborar las hipótesis que se planteó en la investigación”.

La presente investigación tomará en cuenta el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, teniendo en cuenta como técnica la encuesta. Fue elaborado a través de las dimensiones e indicadores que se establecieron en la teoría de cada variable. Consta de 13 preguntas para la variable motivación laboral y 7 preguntas para la variable desempeño. Dicho cuestionario tuvo que ser revisado por los expertos de juicio para corregir las observaciones sugeridas y luego poder aplicarlos.

Respuestas Múltiples

Según Bravo y Valenzuela (2019, pág. 24) manifiestan que, “presentan diversas opciones como respuesta a las interrogantes, son caracterizadas por ser mutuamente excluyentes y exhaustivas, es decir, que todas las alternativas deben tener las posibles opciones de respuesta a la interrogante y no deben pasar de las opciones”.

Escala de Likert

Según Ñaupas Paitán et al., (2018, pág. 300) se trata de un conjunto de reactivos mostrados en manera de afirmación o proposición, las cuales se exige responder a las personas a investigar. Este tipo de escala incluye 5 tipos de categorías.

- 5.- Totalmente de acuerdo
- 4.- De acuerdo
- 3.- Indiferente
- 2.- En desacuerdo
- 1.- Totalmente en desacuerdo

La presente investigación tomará en cuenta como alternativas a sus respuestas las 5 categorías de la escala de Likert para sus interrogantes, las cuales 13 preguntas para la variable motivación laboral y 7 preguntas para la variable desempeño, que se va emplear para la recolección de datos.

Validez

“Todo acto que se va medir debe ser validado, La validez abarca que la medición obedece con medir lo que se está proponiendo en la investigación, sin presentarse modificaciones sistémicas o empíricas”. (Ñaupas Paitán et al., 2018, pág. 327)

Según Ñaupas Paitán et al., (2018) existen 4 tipos de validez que se puede tomar en cuenta en una investigación (pág.276)

1. Validez de contenido: Se basa en que el nivel de un instrumento refleja una autoridad o contenido determinado.

Ugarriza (pág. 34) citado en Ñaupas Paitán et al., (2018) para que el instrumento tenga este tipo de validez, es ideal que la persona que va evaluar redacte las interrogantes relacionado a las competencias, objetivos o contenidos de la investigación, seguidamente haciendo el uso del muestreo extraiga las interrogantes relacionadas a cada objetivo planteado o competencias. (pág. 276)

Las interrogantes del cuestionario fueron planteadas teniendo en cuenta las teorías de motivación laboral y desempeño, asimismo, se tendrá en cuenta que las interrogantes son representativas para adjuntar la información de cada variable que se está estudiando.

2. Validez de criterio: Se trata del nivel de validez de un instrumento cuando las interrogantes están enlazadas a un patrón que va medir o criterio externo. (Hernández et al, pág. 348, citado en Ñaupas Paitán et al., 2018, pág.277)

Se debe considerar la utilidad de la escala de Likert que se estima ser utilizada para realizar la presente investigación.

3. Validez de constructo: Se basa del nivel de correspondencia entre los conceptos teóricos de los temas que se quiere medir y los resultados de una prueba. Esta clase de validez es realizada en pruebas de personalidad, de inteligencia, opinión y de actitudes.

El instrumento de la presente investigación fue validado por 4 expertos, a los que se les pidió leerlos rigurosamente para que puedan validar el contenido del cuestionario.

Tabla 3: Validación de Expertos

N°	Experto	Especialidad	A / D	Promedio
1	Gamarra Vera Erick Alfredo	MBA Administración Estratégica	14 / 6	0.7
2	Barinotto Roncal Patricia	Administración	20 / 0	1.00
3	Angulo Corcuera Carlos Antonio	Gestión del Talento Humano	20 / 0	1.00
4	García Yovera Abraham José	Talento Humano	20 / 0	1.00
Total, promedio de validez				0.92

Fuente: Elaboración propia

4. Validez predictiva: Las pruebas tienen la capacidad de predecir, cosas de un futuro o establecer vocaciones de un estudiante que culminan un estudio.

Mediante las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, se podrá predecir o determinar la relación de las variables motivación laboral y desempeño.

Confiabilidad

“Es conocido también como fiabilidad, en este caso la medición que se va realizar al fenómeno, ya sea dos veces o tres veces, debe alcanzar resultados parecidos, si no fuera el caso, no se considera confiable”. Valdivia (2009) citado en Ñaupas Paitán et al., 2018, pág. 327)

A través de la confiabilidad se obtendrá resultados concretos, consecuentemente si el instrumento es aplicado, se obtendrán los mismos resultados.

Coeficiente Alfa de Cronbach

Se mide y expresa mediante el coeficiente de confiabilidad, considerando perfecto a 1, los que son aceptables están entre 0.66 y 0.71, y como mínimo es 0.66. Si en caso no es posible encontrar el coeficiente alfa de Cronbach se va recurrir al SPSS. (Ñaupas Paitán et al., 2018, pág. 277)

Fórmula de Alfa de Cronbach según (Ñaupas Paitán et al., 2018, pág. 277):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada item

V_t = Varianza del total

Tabla 4: Resumen de procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	10	100,0

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 22

Tabla 5: Prueba de confiabilidad de las variables motivación laboral y desempeño

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,813	20

Fuente: Resultados obtenidos del SPSS versión 22

El cuestionario elaborado para la investigación fue validado por 4 expertos en el tema, en donde cada especialista aportó opiniones de mejora para una mejor claridad y entendimiento del cuestionario, la misma que obtuvo un indicador de 0.92, la cual demuestra que el cuestionario fue validado.

Por otro lado, en la confiabilidad del cuestionario fue corroborado aplicando una prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, teniendo un total de 20 interrogantes en el cuestionario, perteneciendo 13 interrogantes a motivación laboral y 7 a la variable desempeño, cuyos resultados obtenidos fueron: 0,813 con el alfa de Cronbach para las variables motivación laboral y desempeño, porcentajes obtenidos favorables para poder ejecutar el cuestionario con las 2 variables de investigación.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

El procedimiento de investigación de la investigación se desarrollará tomando en cuenta la técnica de la encuesta con sus respectivos ítems que se plantea en la herramienta siendo el cuestionario, el cual será entregado a los colaboradores de la empresa Turismo Dias-Chiclayo.

Para registrar la información adquirida se utilizará (Excel), así mismo, se creará una base de datos en SPSS versión 25 para realizar su respectivo análisis, evaluando y analizando cada ítem, para después presentar en tablas y gráficos los resultados de las variables de motivación laboral y desempeño que consecuentemente se va obtener.

2.6. Criterios éticos

Según Alvarez (2018, pág. 6) La ética en la investigación en las personas se ayuda de 3 principios básicos que se estima todas las pautas o reglas que lo regulan. Los 3 principios mencionados son los siguientes:

1. El respeto por las personas
2. Beneficencia
3. Justicia

Estos principios se les considera universales, que expande los límites culturales, legales, geográficos, políticos y geográficos.

Las personas que realizan una investigación están obligadas a cumplir con estos principios.

Respeto por las personas

Este principio se trata del respeto a las personas que serán investigadas, ya que pueden tomar las decisiones que desean. Un componente importante de este principio es la necesidad de otorgar protección a las personas consideradas vulnerables. Siendo necesario tener una atención cuidadosa para poder proteger a los grupos con vulnerabilidad cuando estos sean objetos de la investigación. Asimismo, se le considera el proceso del consentimiento que otorgan los investigados, considerar la decisión de participar o no, siendo parte de la investigación. Alvarez (2018, pág. 6)

Beneficencia

Para Álvarez (2018, pág. 7) el investigador es el responsable del bienestar mental, físico y social del investigado, referente al estudio a realizar. Es conocida también como el principio de no-maleficencia.

Todos los posibles riesgos deben mantenerse al mínimo, ya que el investigador tendrá el beneficio que obtener conocimiento e importancia por parte de los investigados. Considerando al investigador como principal responsable del investigado.

Justicia

El investigador está obligado a distribuir los riesgos por igual y los beneficios de la participación en la investigación a estudiar. La selección y el reclutamiento de las personas a investigar deben realizarse de forma equitativa. (Álvarez, 2018, pág. 7)

2.7. Criterios de Rigor Científico

Suárez Durán, (2007, pág. 647) las investigaciones de manera interpretativa deben descubrir y estimar los influjos y sesgos en todo procedimiento de la investigación con el propósito de expresar preocupaciones en límites de la acción, respetando el principio fundamental de coherencia de manera interna.

Esta coherencia abarca la forma como se expresa la estructura del estudio relacionado a cada aspecto que lo componen, para cuadrar de forma eficiente y teniendo en cuenta criterios de calidad un discurso entrelazado adecuadamente con el objetivo de entender el proceso en todo aspecto.

Para que el investigador pueda lograrlo, necesita una retrospectiva de resultados y lo que encuentra para entender el estatus de rigor, con lo que se desarrolló la investigación. Guba (1981) citado en Suárez Durán, (2007, pág. 647) sugiere tomar en cuenta 4 criterios para lograrlo, las cuales son:

- Credibilidad / valor o verdad: La información obtenida por los trabajadores de la empresa turismo Dias – Chiclayo, serán plasmadas conforme los haya recibido.
- Transferibilidad o aplicabilidad: Se va transcribir y se va analizar la información obtenida de las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, teniendo en cuenta el criterio de cada autor en las investigaciones.
- Dependencia: Se va tomar en cuenta las teorías redactadas dentro de la investigación, como con los resultados obtenidos que tuvieron los autores citados, con el propósito de determinar la validez de esta investigación.
- Conformabilidad: Los resultados obtenidos no serán manipuladas.

CAPITULO III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

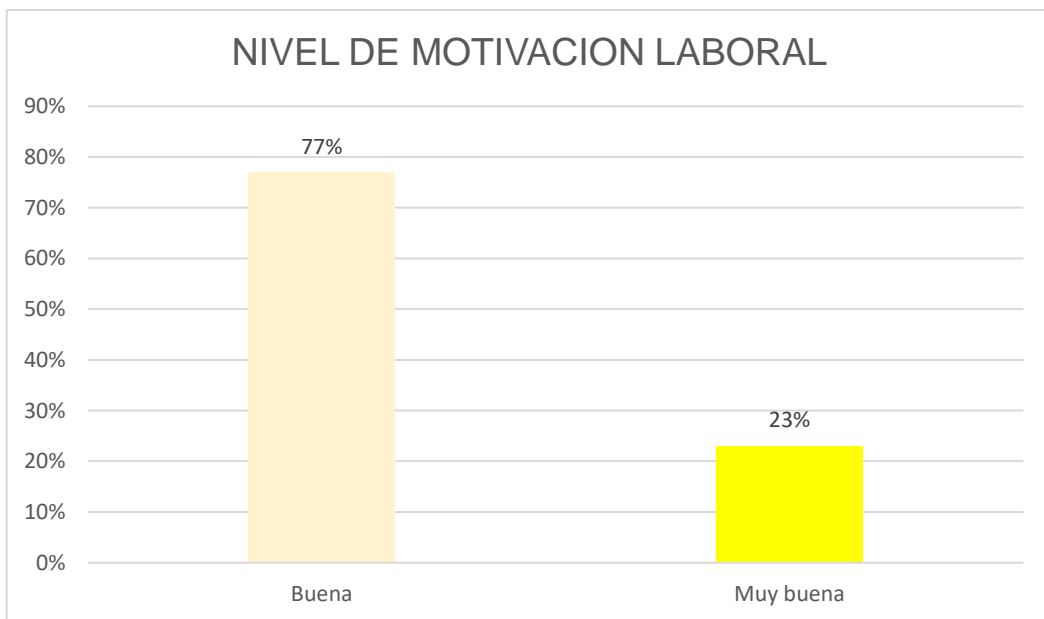
VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

Tabla 6: Resumen de resultados de la Variable Motivación Laboral

Nivel de Motivación Laboral		
	Frecuencia	Porcentaje
Buena	10	77%
Muy buena	3	23%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 1: Nivel de Motivación Laboral



NOTA:

En la tabla y figura N° 01: Se presenta la información con respecto a la motivación laboral que destacan los colaboradores encuestados, en el que el 77% de los encuestados opina que la el nivel de motivación laboral es buena, mientras que el 23% de los encuestados menciona que el nivel de motivación laboral es muy bueno.

Tabla 7: Resultados de la Dimensión Factores Higiénicos de la variable motivación laboral

FACTORES HIGIÉNICOS	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿Considera tener una buena relación con su jefe?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	46,2%	7
¿Se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	15,4%	11	84,6%
¿Cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%
¿Recibe opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo para crecer en su rendimiento laboral?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	61,5%	5	38,5%
¿Considera que su remuneración se justifica con su trabajo?	0	0,0%	6	46,2%	0	0,0%	7	53,8%	0	0,0%
¿Se siente seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%

¿Cree tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4	30,8%
Porcentaje										
Promedio		0,0%		6,6%		0,0%		54,9%		38,5%

Nota: Elaboración propia.

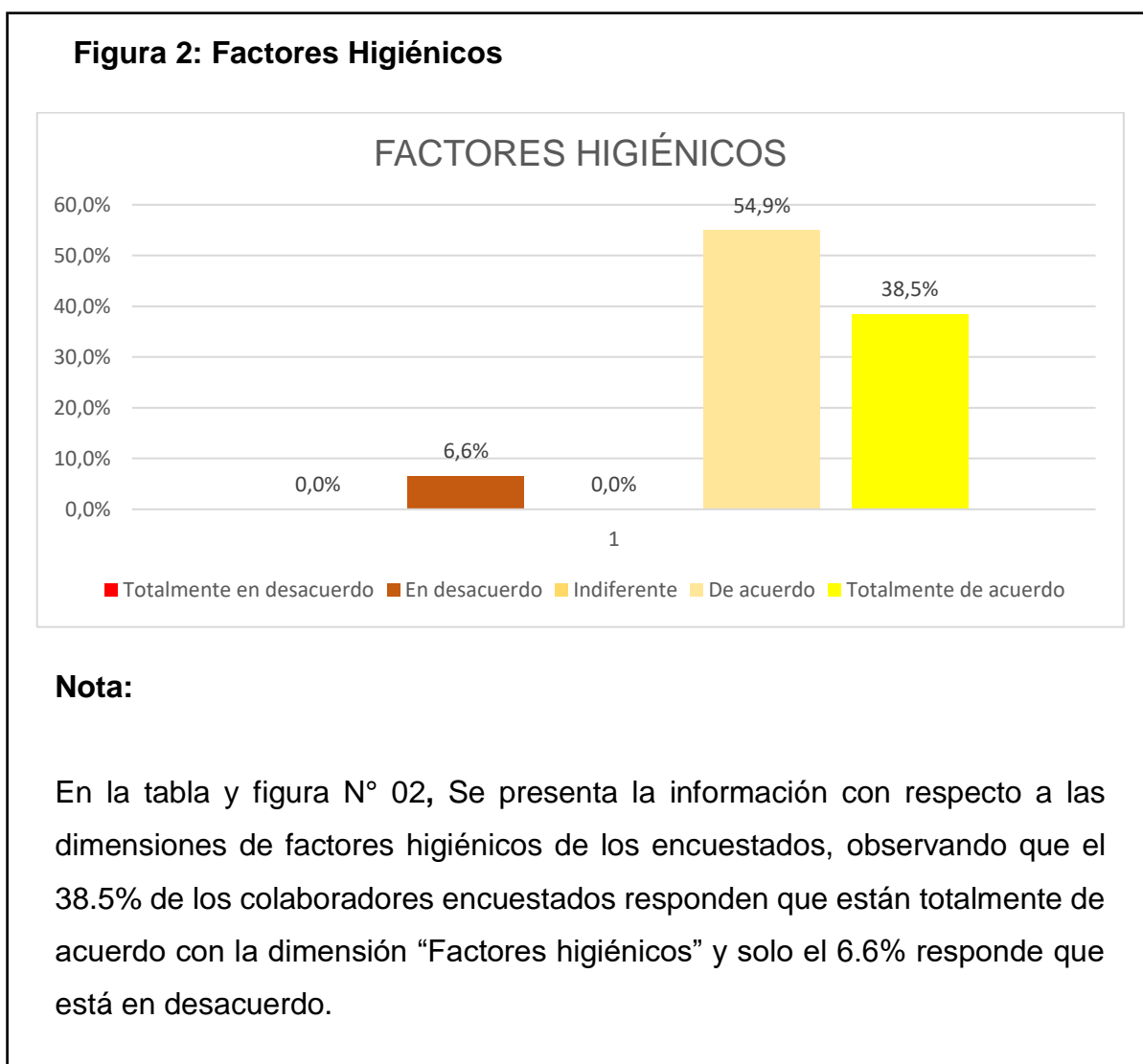


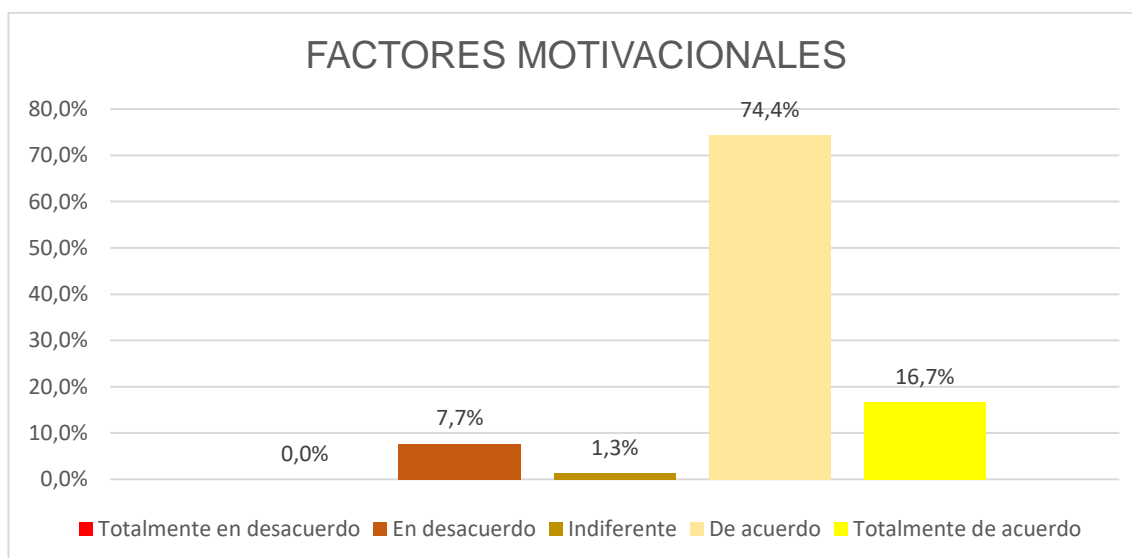
Tabla 8: Resultados de la dimensión Factores Motivacionales de la variable motivación laboral

FACTORES MOTIVACIONALES	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿Considera usted que si se le asigna un área hace lo posible para realizarla?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	69,2%	4
¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?	0	0,0%	3	23,1%	0	0,0%	10	76,9%	0	0,0%
¿Cree que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	92,3%	1	7,7%
¿Considera que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?	0	0,0%	3	23,1%	1	7,7%	4	30,8%	5	38,5%
¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	13	100,0%	0	0,0%

¿Considera importante indagar temas relacionados a su puesto laboral?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	10	76,9%	3	23,1%
Porcentaje Promedio		0,0%		7,7%		1,3%		74,4%		16,7%

Nota: Elaboración propia.

Figura 3: Factores Motivacionales



Nota:

En la tabla y figura N° 03 se presenta la información respecto a los factores motivacionales de los encuestados, destacando que el 74,4% de los colaboradores están de acuerdo con la dimensión “factores motivacionales”, mientras que ninguno de los colaboradores respondió con un totalmente en desacuerdo, pero sí un 7,7% de los colaboradores encuestado está en desacuerdo con dicha dimensión.

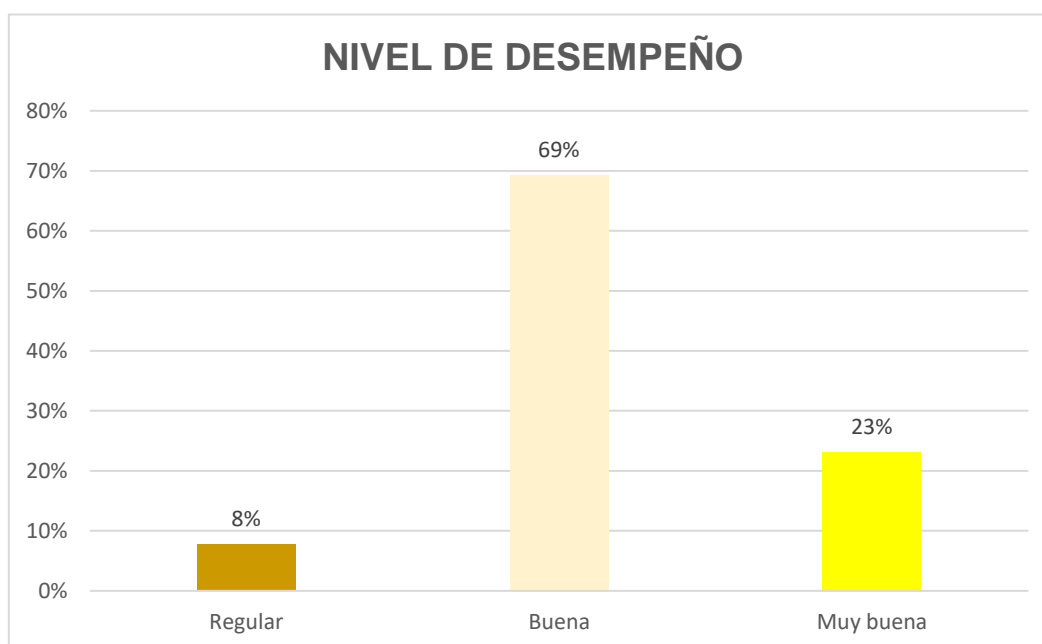
VARIABLE DESEMPEÑO

Tabla 9: Resumen de resultados de la Variable Desempeño

Nivel de desempeño	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	8%
Buena	9	69%
Muy buena	3	23%
Total	13	100%

Nota: Elaboración propia.

Figura 4: Nivel de desempeño



Nota:

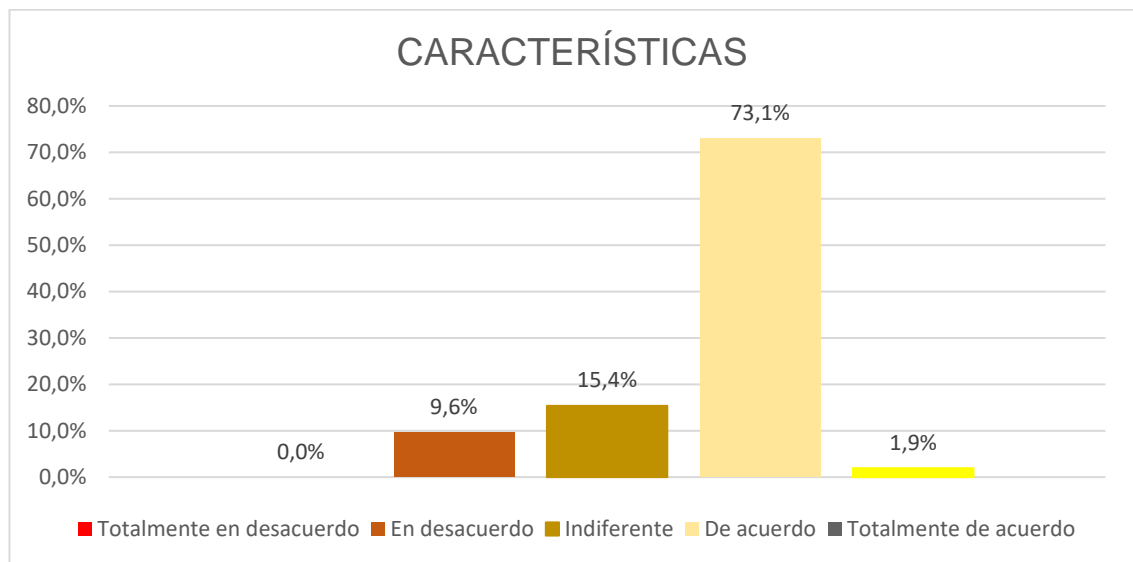
En la tabla y figura N° 04 se presenta la información del nivel de desempeño de los encuestados, en el que se destaca que el 69% de los encuestados opina que el nivel de desempeño es bueno, mientras que el 23% de los encuestados menciona que el nivel de desempeño es muy bueno, sin embargo, solo el 8% de los encuestados siente que el nivel de desempeño es regular.

Tabla 10: Resultados de la Dimensión Características de la variable desempeño

CARACTERÍSTICAS	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿Cree usted que se anticipa a las necesidades y problemas futuros?	0	0,0%	2	15,4%	4	30,8%	7	53,8%	0
¿Cree que su puesto de trabajo es importante que puede afectar a la productividad de la empresa?	0	0,0%	0	0,0%	4	30,8%	9	69,2%	0	0,0%
¿Cree que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?	0	0,0%	3	23,1%	0	0,0%	10	76,9%	0	0,0%
¿Cree importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	92,3%	1	7,7%
Porcentaje Promedio		0,0%		9,6%		15,4%		73,1%		1,9%

Nota: Elaboración propia.

Figura 5: Características



Nota:

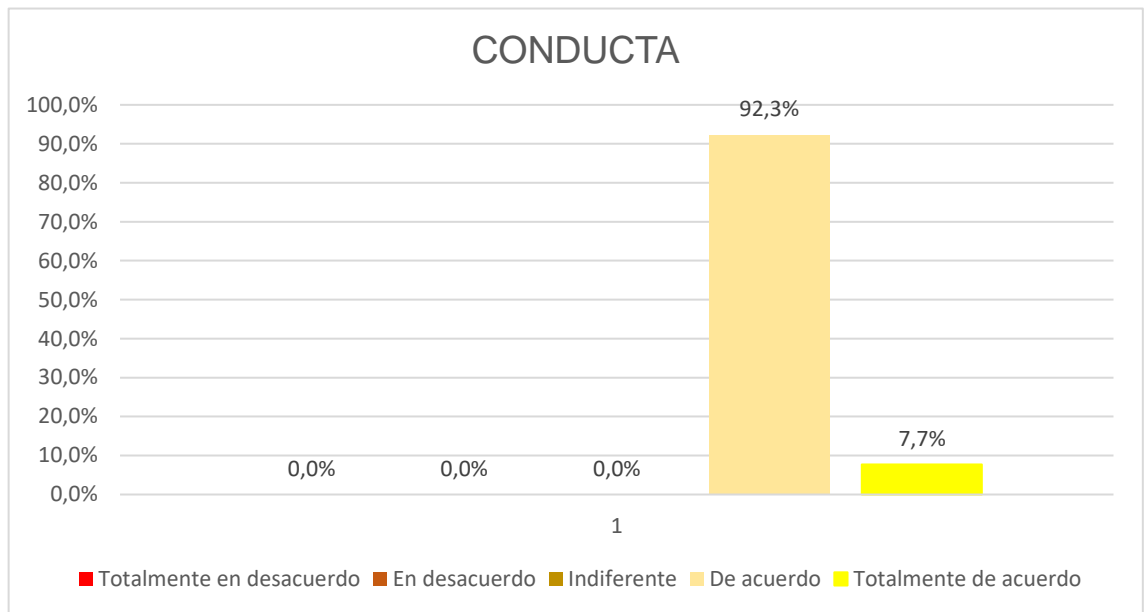
En la tabla y figura N° 05 se presenta la información de los encuestados con respecto a la dimensión característica, destacando que el 73.1% de los colaboradores encuestados están de acuerdo con la dimensión "características", mientras que ninguno de los encuestados está totalmente en desacuerdo, sin embargo, si hay un 9.6% de los colaboradores que están en desacuerdo.

Tabla 11: Resultados de la Dimensión Conducta de la variable desempeño

CONDUCTA	Totalment e en desacuerd o		En desacuerd o		Indiferent e		De acuerdo		Totalment e de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿Considera que las recomendaciones de sus superiores ayuden a mejorar su desempeño laboral?	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	92,3%	1
							2			
Porcentaje Promedio		0,0%		0,0%		0,0%		92,3%		7,7%

Nota: Elaboración propia.

Figura 6: Conducta



Nota:

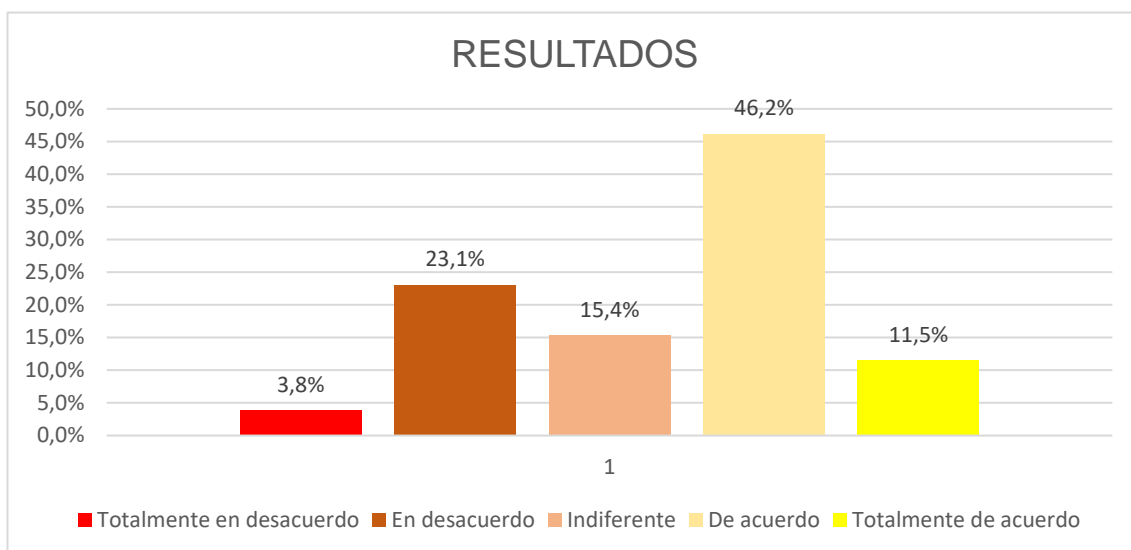
En la tabla y figura N° 06 se presenta la información con respecto a la dimensión conducta de los encuestados, donde, se puede observar que la mayor parte de los colaboradores encuestados están de acuerdo con respecto a la dimensión “conducta”, por otro lado, ninguno de los encuestados está totalmente en desacuerdo o solo en desacuerdo, pero si existe el 1% de los encuestados que les es indiferente dicha dimensión.

Tabla 12: Resultados de la Dimensión Resultados de la variable desempeño

RESULTADOS	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	¿Cree que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?	1	7,7%	1	7,7%	0	0,0%	8	61,5%	3
¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?	0	0,0%	5	38,5%	4	30,8%	4	30,8%	0	0,0%
Porcentaje Promedio		3,8%		23,1%		15,4%		46,2%		11,5%

Nota: Elaboración propia.

Figura 7: Dimensión Resultados



Nota:

En la tabla y figura N° 07 se presenta la información con respecto a la dimensión resultados de los encuestados, donde, se observa que el 46.2% del personal encuestado está de acuerdo con la dimensión “Resultados”, sin embargo, existe el 1% de los encuestados que les es indiferente, por otro lado, no hay ningún encuestado que esté totalmente en desacuerdo, sin embargo, si hay un 3.8% de los colaboradores que están en desacuerdo con la dimensión mencionada.

Pruebas de Normalidad de las variables

Motivación

H₀: Los puntajes de la motivación presentan una distribución normal

H₁: Los puntajes de la motivación no presentan una distribución normal

Tabla 13: Prueba de normalidad de la variable motivación laboral

Shapiro-Wilk normality test
data: VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL
W = 0.89433, p-value = 0.1118

Como podemos observar en la tabla N° 13 el p-valor es significativo (mayor que 0.05), esto nos indica que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluimos que los puntajes de motivación presentan una distribución normal.

Desempeño

H₀: Los datos de la motivación presentan una distribución normal

H₁: Los datos de la motivación no presentan una distribución normal

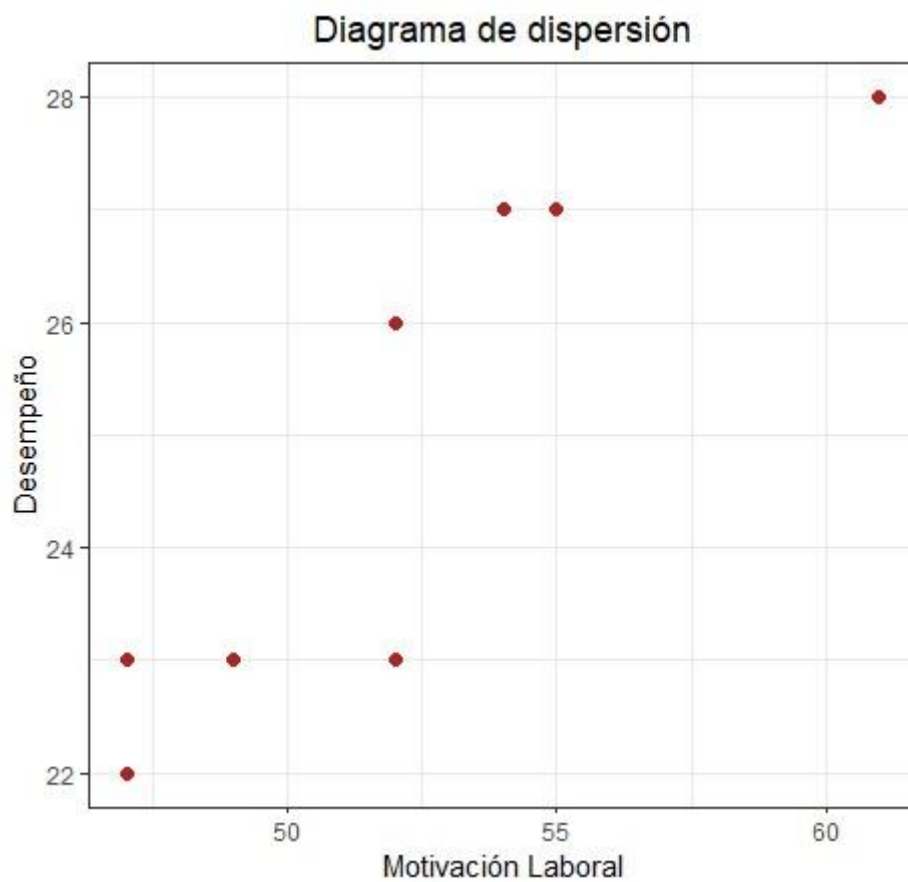
Tabla 14: Prueba de normalidad para la variable desempeño

Shapiro-Wilk normality test
data: VARIABLE: DESEMPEÑO
W = 0.8081, p-value = 0.008521

Según la prueba de Shapiro-Wilk nos da a entender que los puntajes del desempeño no presentan una distribución normal, ya que el p-valor es 0.008521 siendo este menor que el alfa 0.05.

Diagrama de Dispersión

Figura 8: Resultados de diagrama de dispersión



Realizado por Claudia Ravines Conde

Nota:

En la figura 08 se muestra la relación de la motivación laboral y el desempeño, podemos percibir que la relación entre ambas es lineal y positiva.

Correlación de variables

H1: Existe correlación entre las variables desempeño y motivación laboral

H0: No existe correlación entre las variables desempeño y motivación laboral

Tabla 15: Correlación simple de las variables Motivación Laboral y desempeño

Spearman's rank correlation Rho			
Variable:	MOTIVACIÓN	LABORAL	Y
	DESEMPEÑO		
S =	13.652		
P – value =	1.423e-07		
Rho	0.9624953		

Dado que el p valor es menor a 0.05, aceptamos la hipótesis alternativa, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el desempeño está relacionado significativamente con motivación laboral

Por otro lado, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.9624953, lo cual indica una relación positiva y alta, esto quiere decir que cuando incrementa la motivación laboral también aumentara el desempeño.

Coeficiente de terminación

$$r^2 = 0.93\%$$

Esto quiere decir que el 93% de las mejoras en el desempeño será explicada por los cambios positivos en la motivación laboral.

3.2. Discusión de resultados

Todas las respuestas obtenidas mediante las manifestaciones de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, permitió cumplir con los objetivos que se planteó en la investigación, para ello se tuvo que aplicar la encuesta validada por los jueces expertos, que consecuentemente se va emplear el método inductivo para realizar la discusión de los resultados más relevantes de la presente investigación:

En cuanto al objetivo específico 01: Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias – Chiclayo, 2021.

Se pudo demostrar en la dimensión factores higiénicos que el 54.9% de los colaboradores manifestaron sus respuestas con un “de acuerdo”; el 38.5% de respondieron con un “totalmente de acuerdo” en las interrogantes planteadas en dicha dimensión, asimismo, el 6.6% manifestaron que están en desacuerdo. Lo que significa que los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, tienen una motivación adecuada por parte del administrador de la empresa.

Para la dimensión factores motivacionales el 69.2% de los trabajadores consideraron que, si se les asigna un área nueva en la empresa, realizan todo lo posible para que puedan desarrollarlo, un 38.5% demostraron estar totalmente de acuerdo, considerando que el trabajo que realizan les permite potenciar sus habilidades, mientras que ninguno de los colaboradores respondió con un “totalmente en desacuerdo”, pero sí un 7,7% de los colaboradores encuestados está en desacuerdo con dicha dimensión, es decir, que algunos sienten no tener libertad para que realicen sus labores de acuerdo al criterio que desean. Por lo que se puede determinar que, los resultados en esta dimensión son favorables y que la empresa maneja sus motivaciones de labores lo suficientemente adecuado para los colaboradores.

Por otro lado, todos los resultados que se obtuvo mediante la entrevista que fue dirigida al administrador de la empresa Turismo Dias – Chiclayo y a algunos trabajadores de la misma empresa, sobre, como se lleva el manejo de los incentivos, motivaciones y sobre todo en el desempeño que cada uno muestra, manifestaron previamente antes de realizar las encuestas, una situación diferente

a la de los resultados obtenidos, ya que respondieron que no se sentían lo suficientemente motivados, incentivados, para que puedan desempeñar de una mejor manera como lo vienen haciendo ahora, pero, fueron otros los resultados que obtuvo mediante la encuesta, es decir, que la mayoría de trabajadores de dicha empresa, si están motivados y que consecuentemente rinden de manera eficiente en sus desempeño.

Los resultados que se obtuvieron con las encuestas coinciden con los resultados obtenidos de Linares (2017) en Lima, dicha investigación coincide mucho los resultados ya que manifestaron tener una motivación significativamente buena, de esa manera los trabajadores de estas empresas se desempeñan de mejor manera. En relación a lo anterior mencionado, se contrasta que con Gaslac (2020) en Chiclayo, porque en su investigación como resultado obtuvo que la empresa donde realizó sus investigaciones debió ofrecer seguidamente incentivos o algún otro estímulo a sus trabajadores, de lo contrario sus desempeños no era la adecuada y consecuentemente la empresa no podía realizar los objetivos planteados.

En relación al objetivo específico 02: Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.

Se encontró que, en la dimensión características, un 76.9% indicó con un “de acuerdo” al considerar que tienen la capacidad de recibir sugerencias y al mismo tiempo poder participar en las decisiones de que se pueda tomar en la empresa, el 69.2% se manifestó con un “de acuerdo”, indicando que sus puesto de trabajo es importante para cada de ellos y que si no se desempeñan de la manera adecuada, saben que esto puede afectar la productividad de la empresa, el 53.8% indicó que se anticipan a las necesidades o problemas que pueda pasar en el futuro; por lo que significa que el desempeño que tiene cada trabajador en esta empresa es adecuado, por los mismo resultados que se manifestaron mediante la encuesta.

En la dimensión conducta, se pudo observar mediante los resultados que la mayor parte de los colaboradores encuestados, es decir un 92.3% están de acuerdo con respecto a la dimensión “conducta”, por otro lado, ninguno de los encuestados

está totalmente en desacuerdo o solo en desacuerdo, pero si existe el 1% de los encuestados que les es indiferente dicha dimensión. Por lo que se puede determinar que los colaboradores, consideran buenas las recomendaciones que su jefe pueda indicarles, ya que para ellos ayuda mucho a mejorar el desempeño que tienen.

En la dimensión resultados, se pudo observar que el 61.5% de trabajadores cree llegar a tiempo a las actividades que se les asigna, un 38.5% consideraron “en desacuerdo” el producir más salidas de lo se planifican durante el día.

Contrastando con Cubas (2016) en Chiclayo, su investigación de licenciatura, obtuvo como resultado que el 81.3% de los trabajadores de la I.E. ADEU Deportivo SAC. tienen un bajo rendimiento laboral, el 12.5% se manifestó de manera media, mientras que el 6.2% lo consideran muy bajo al desempeño que puedan tener en dicha institución, por lo que concluyó que no se encuentran en nivel adecuado de desempeño, influyendo de por medio la ausencia de factores como la motivación para que sus desempeños incrementen adecuadamente.

Basándose en la teoría de Alles (2005, pág. 31) indica que el desempeño, “es un considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”.

Con relación al objetivo específico 03: Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.

A través de la prueba de normalidad se identificó que en la variable motivación laboral que el p-valor es significativo (mayor que 0.05), esto nos indica que no hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula y que en la variable desempeño según la prueba de Shapiro-Wilk los puntajes no presentan una distribución normal, ya que el p-valor es 0.008521 siendo este menor que el alfa 0.05. Por lo que se puede decir que, se muestra la relación de la motivación laboral y el desempeño, podemos percibir que la relación entre ambas es lineal y positiva.

Dado que el p valor es menor a 0.05, aceptamos la hipótesis alternativa, por consiguiente, existe suficiente evidencia estadística para afirmar que el

desempeño está relacionado significativamente con motivación laboral, asimismo, existe una influencia positiva, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.96, lo cual indica una relación positivamente alta, es decir, que cuando incrementa la motivación laboral también aumentara el desempeño.

Por último, en cuanto al objetivo general se logró determinar la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes, ya que, con los resultados obtenidos se manifiesta que, si existe una influencia positiva entre ambas variables de estudio.

3.3. Aporte práctico

PROPUESTA

PLAN MOTIVACIONAL PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO DE COLABORADORES DE LA EMPRESA TURISMO DIAS – CHICLAYO, 2021.

1. FUNDAMENTACIÓN

La propuesta brindada a la empresa en estudio se llevará a cabo para poder prevenir situaciones de insatisfacción de los colaboradores, que a largo plazo pudieran ocasionar efectos sobre sus ingresos económicos, tomando en cuenta que una baja motivación por parte del equipo, puede afectar el servicio al cliente y por ende al rendimiento empresarial, sobre todo en el caso que se presente dicho contexto y este no se llegue atender a tiempo.

La fundamentación de esta propuesta, estará basada en mantener o incrementar la motivación, así como el desempeño laboral de la empresa, debido a que según los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, se conoció que, en la mayoría de los ítems respondidos, el personal se encuentra de acuerdo a como se desarrollan estas variables en su centro de trabajo.

Dentro de la problemática encontrada , se pudo identificar que existe un bajo porcentaje de colaboradores que están en desacuerdo a que su remuneración se justifica con su trabajo así como que el trabajo que realizan les permite potenciar sus habilidades, lo cual en un futuro podría causar desmotivación ; según la teoría brindada por Nolasco eat (2021) nos menciona que “Carecer de capacitación, reconocimiento, planes motivacionales, causaría incomodidad en los colaboradores, mostrando al mismo tiempo insatisfacción en el cumplimiento de sus labores” .Asimismo, muy pocos son los trabajadores que manifiestan que no tienen la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área, siendo esta causal un posible cuello de botella que pueda afectar el desempeño en el entorno laboral.

Es así que la propuesta a presentar estará orientada a reforzar ambas variables a través de un plan de motivaciones para los trabajadores, de tal manera que puedan sentir que su esfuerzo es valorado y fomentar un sentido de pertenecía, permitiendo de esta manera el fortalecimiento motivacional. Por lo tanto, la propuesta dará a conocer una serie de actividades que se espera puedan ser aplicadas de manera

satisfactoria por el administrador, con la finalidad de poder asegurar que los trabajadores realicen sus actividades de una manera adecuada.

2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

2.1. Objetivo General

- Proponer un plan motivacional para incrementar la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Turismo Días - Chiclayo

2.2. Objetivos específicos

- Mejorar las motivaciones de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.
- Aumentar el desempeño de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.

3. PLAN DE ACCION

Tabla 16: Plan de acción

OBJETIVO	ACTIVIDADES	TÁCTICAS	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
Mejorar las motivaciones de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.	Plantear incentivos, para los mejores colaboradores por áreas, con el fin de valorar su esfuerzo en la organización.	- Entrega de vale de consumo.	- Último día hábil de cada trimestre.	Administrador de Turismo Dias – Chiclayo.
		- Otorgar un día libre	- Previa coordinación entre el administrador y el colaborador.	
	Premiar al mejor colaborador del mes.	- Reconocimiento mensual	- Una vez al mes	Administrador de Turismo Dias – Chiclayo.
	Implementar actividades de interés para los colaboradores.	- Desarrollo de actividades recreacionales.	- Último sábado de cada mes.	Administrador de Turismo Dias – Chiclayo.
- Celebración de onomástico		- Mensual (después de laborar)		

	Realizar reconocimientos semestrales en el trabajo, a los mejores colaboradores por áreas de Turismo Dias	- Reconocimiento trimestral	- (30 min) último día hábil de cada trimestre.	Administrador de Turismo Dias – Chiclayo.
Aumentar el desempeño de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.	Ayudar a los colaboradores en los intereses profesionales o de vida personal.	- Compartir - Acuerdos con institutos o centros de preparación profesional.	- Para los intereses profesionales será en un plazo largo, ya que la culminación dependerá mucho del avance de cada trabajador.	Administrador de Turismo Dias – Chiclayo.
	Elaborar talleres que refuercen el rendimiento laboral.	- Habilidades adquiridas mediante talleres.	- Para los intereses personales, el tiempo será previamente coordinado con el jefe inmediato. - Mes de marzo del 2022	Coaching experto en el tema.

- Comunicación efectiva entre - Mes de abril del 2022 trabajadores.

Fuente: Elaboración propia.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: *Mejorar las motivaciones de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.*

Actividad 1: Plantear incentivos, para los mejores colaboradores de cada área, con el fin de valorar su esfuerzo en la organización.

Esta actividad se efectuará mediante la entrega de vales de consumo, que la administración previamente ha coordinado con otras empresas y será entregada el último día hábil del trimestre, asimismo, se ofrecerá 1 día libre para los colaboradores, será realizado previa coordinación con el administrador, durante el siguiente trimestre. Para ello el trabajador deberá cumplir con las actividades que se programó o en todo caso, como recompensar algunas horas extras de trabajo.

- En la entrega de vale de consumo por S/. 50.00 soles

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: Último día hábil de cada trimestre.

Actividad de control: Reconocimiento solo a los colaboradores que han cumplido con las especificaciones o requerimientos estipulados por el administrador.

- Entrega de un día libre.

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: Previa coordinación entre el administrador y el colaborador.

Actividad de control: Reconocimiento solo a los colaboradores que han cumplido con las especificaciones o requerimientos estipulados por el administrador.

Actividad 2: Premiar al mejor colaborador del mes.

Esta actividad consistirá en la premiación al mejore colaborador del mes, y será efectuada por el administrador en un tiempo de 40 minutos, quien hará efectiva la premiación ya sea un diploma o recuerdo. Para ello, el área administrativa de la

empresa va establecer metas en donde los trabajadores deban cumplirlo o superar lo establecido, siempre y cuando este en el tiempo determinado.

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: Una vez por mes

Actividad de control: Reconocimiento solo a los colaboradores que han cumplido con las especificaciones o requerimientos estipulados por el administrador.

Actividad 3: Implementar actividades de interés para los colaboradores.

Esta actividad va a consistir en fomentar la interacción de los colaboradores a través de un ambiente emocional adecuado y participativo. Dentro de ello se desarrollará acuerdos determinados por la parte administrativa de la empresa, considerando lo siguiente:

- Desarrollo de actividades recreacionales (Fútbol, vóleibol y salidas a centros recreacionales)

Para desarrollar esta actividad recreacional dedicada a los colaboradores, se va determinar el momento adecuada para poder realizarlo, es decir, para el fútbol y el vóleibol, todos los colaboradores estarán previamente organizando sus equipos de juego, la cual lo realizarán al culminar la jornada laboral, de igual manera con las salidas a los centros recreacionales, se va realizar en fechas que sean feriados no laborables, para que no perjudique la producción de la empresa. Esto se va realizar con el propósito de que los trabajadores tengan momentos agradables que compartir, al mismo tiempo, que vayan mejorar la relación afectiva que tienen entre ellos.

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: Ultimo sábado de cada mes.

- Celebración de Onomástico

Para esto, se deberá registrar la fecha de cumpleaños de cada colaborador de la empresa, para que consecuentemente, se coloque en la pizarra de actividades las fechas de los cumpleaños del mes. Asimismo, se va

inculcar a todos los demás colaboradores a participar de estas pequeñas reuniones, mostrando el afecto por el agasajado.

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: Después de la jornada laboral

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: *Aumentar el desempeño de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.*

Actividad 1: Realizar reconocimientos semestrales en el trabajo, a los mejores colaboradores por áreas de Turismo Dias.

Esta actividad será propuesta para incrementar el desempeño laboral, ya que, si a una persona se le otorga reconocimientos, estará muy motivada para cumplir con sus funciones. Señala además la relación existente entre el rendimiento, la satisfacción y las recompensas, destacando la importancia de tener colaboradores que lleven a cabo trabajos para las que posean las habilidades apropiadas.

Dicha actividad se llevará a cabo al finalizar el trimestre y será ejecutada por el administrador en un tiempo de 30 minutos antes de iniciar las laborales, en donde se explicará las condiciones para llevar a cabo los reconocimientos para luego celebrar un pequeño compartir.

Responsable: Administrador de la empresa

Tiempo: último día hábil de cada trimestre

Actividad 2: Ayudar a los colaboradores en los intereses profesionales o de vida personal.

Para ayudar a los trabajadores con los intereses profesionales, la empresa podrá hacerlo brindando descuento en institutos o algún centro de estudios, ya sea en cursos, diplomados, especialidades, maestrías entre otros, en donde previamente ya se estableció acuerdos mutuos entre la institución educadora y la empresa de Turismo Dias - Chiclayo, para que mediante ello, puedan reforzar sus aprendizajes, superarse, complementar sus estudios, para que el trabajador

sienta que tiene la posibilidad de poder ascender o poder aumentar su remuneración de acuerdo a la preparación que sostuvo.

En cuanto a la vida personal del trabajador, la ayuda que podrá brindar la empresa, es cuando requiera ausentarse por un límite de tiempo en un día de trabajo, previamente coordinado con el administrador.

Responsable: Área administrativa de la empresa Turismo Dias – Chiclayo.

Tiempo: Para los intereses profesionales será en un plazo largo, ya que la culminación dependerá mucho del avance de cada trabajador. Para los intereses personales, el tiempo será previamente coordinado con el jefe inmediato.

Actividad 3: Elaborar 2 talleres que refuercen el rendimiento laboral.

En esta actividad la empresa pedirá la participación de todos los colaboradores en general para desarrollar los talleres que estarán basados en el reforzamiento del desempeño de cada uno de ellos. Asimismo, se presentará los temas a tratar en las 2 sesiones a realizar. Seguidamente de la culminación de las sesiones respectivas, se desarrollará una pequeña demostración o intervenciones de lo aprendido. Esto se va a realizar con el objetivo de que cada uno de ellos mejore su nivel de desempeño en sus labores. Los temas a tratar serán los siguientes:

Sesión1: Habilidades adquiridas mediante talleres.

Esta sesión tendrá el propósito que de todos los participantes consideren de importancia el aprendizaje que obtienen a través del taller, ya que ayudará a impulsar, estimular, proporcionar habilidades que aún tenían reservadas y que por desinterés no lo ejecutaban en las rutinas de trabajo. Considerándolo también como un factor clave para que la producción de cada uno pueda mejorar.

Contenido:

- Desarrollo de nuevas competencias.
- Adaptación a nuevos cambios
- Capacidad de autocrítica
- Controles emotivos

Responsable: Coaching experto en el tema

Tiempo: Mes de marzo

Sesión 2: Comunicación efectiva entre trabajadores.

En esta sesión se dará a conocer la importancia que tiene la comunicación para desarrollar adecuadamente el trabajo, ya que debe tener un estilo propio o fluido para un mejor entendimiento entre los colaboradores.

Contenido:

- Resolver conflictos interpersonales
- Comunicación oral
- Tácticas para una presentación
- Interpretación de información.

Responsable: Coaching experto en el tema.

Tiempo: Mes de abril

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DE RECOMPENSAS O RECONOCIMIENTOS

Estos criterios asignados por la empresa Turismo Dias – Chiclayo, tienen la finalidad de poder evaluar el desempeño que viene demostrando cada colaborador, asimismo, mediante esto, se pueda tener como recompensa o reconocimiento al colaborador que tenga la mayor valoración obtenida mediante este método de evaluación, marcando las alternativas correspondientes en cada criterio que el evaluador estime conveniente.

I.- INFORMACION GENERAL DEL COLABORADOR

1. Apellidos y nombres:

2. Grupo ocupacional: Profesional Técnico Auxiliar Obrero

3. Fecha: / /

- Tomando en cuenta los criterios a evaluar, la sumatoria total de cada evaluación será tomada en cuenta para las comparaciones de todos los resultados.
- Teniendo en cuenta que el trabajador que tenga mayor puntaje será considerado como el mejor colaborador del mes, obteniendo el reconocimiento como tal. Asimismo, tendrá la opción de elegir entre un día libre o un vale de consumo otorgado por la empresa.
- Quedando en segundo puesto, solo tendrá la oportunidad de recibir el vale de consumo.

N°	CRITERIOS PARA EL RECONOCIMIENTO COMO MEJOR COLABORADOR DEL MES	MES						VALORACIÓN				PUESTO		1°	2°
		ENE	FEBRE	MAR	ABR	MAY	JUN	4	3	2	1	PUNTAJE		Día	Vale de
		1°	2°	Libre	Consumo										

Asistencia

El colaborador asiste
1 todos los días a su
centro de labores.

Existe puntualidad
2 en la asistencia al
trabajo.

Presencia Laboral

El trabajador asiste a
su centro de labores
3 con la respectiva
vestimenta.

Registra su llegada
con la firma y la
4 identificación que le
pertenece.

El trabajador se
5 retira de sus labores
a la hora indicada.

Desempeño

Demuestra el
6 manejo de su puesto
y la importancia del
aporte en su puesto.

Mantiene su área de
7 trabajo siempre en
orden y limpio.

Disponibilidad

Está atento a nuevos
8 pendientes.

9 Dispuesto(a) ayudar
en áreas ajenas
cuando sea
necesario.

Nota: Elaboración propia.

N°	ENUNCIADO	VALORACIONES			
		4	3	2	1
ASISTENCIA					
1	El colaborador asiste todos los días a su centro de labores.	Siempre asiste a su trabajo.	Casi siempre asiste a su trabajo, considerando las faltas justificadas.	Cuenta con 1 o 2 faltas sin justificación.	Tiene más de 3 faltas a su trabajo.
2	Existe puntualidad en la asistencia al trabajo.	Siempre asiste con puntualidad al trabajo.	Casi siempre asiste con puntualidad a su trabajo.	A veces es puntual en su trabajo.	Acostumbrado(a) a llegar tarde a su trabajo.
PRESENCIA LABORAL					
3	El trabajador asiste a su centro de labores con la respectiva vestimenta.	Siempre asiste con la vestimenta adecuada a su trabajo.	Casi siempre asiste con la vestimenta adecuada a su trabajo.	A veces acude con su vestimenta adecuada al trabajo.	No considera importante vestirse adecuadamente en el trabajo.
4	Registra su llegada con la firma y la identificación que le pertenece.	Siempre se registra en su llegada, con la respectiva firma o	Casi siempre se registra en su llegada, con su respectiva firma o	A veces registra su llegada con su identificación respectiva.	No suele registrar su llegada, ni presentar su identificación.

		identificación con la que cuenta.	identificación con la que cuenta.		
5	El trabajador se retira de sus labores a la hora indicada.	Siempre se retira a la hora indicada.	Casi siempre se retira a la hora indicada.	A veces se retira a la hora indicada.	No espera la hora indicada para retirarse de sus labores.

DESEMPEÑO

6	Demuestra el manejo de su puesto y la importancia del aporte en su puesto.	Siempre demuestra el buen manejo de su puesto y la importancia a la que conlleva.	Casi siempre muestra el manejo adecuado que amerita su puesto y la importancia a la que conlleva.	A veces demuestra el adecuado manejo de su puesto y de la importancia a la que conlleva.	No tiene interés de demostrar el adecuado manejo de su puesto y de la importancia a la que conlleva.
---	--	---	---	--	--

7	Mantiene su área de trabajo siempre en orden y limpio.	Siempre demuestra limpieza y orden en su área de trabajo.	Casi siempre mantiene limpio y ordenado su área de trabajo.	A veces mantiene limpio y ordenado su área de trabajo.	No limpia, ni ordena su área de trabajo.
---	--	---	---	--	--

DISPONIBILIDAD

8	Está atento a nuevos pendientes.	Siempre está atento a nuevos pendientes.	Casi siempre está atento a los nuevos pendientes.	A veces está atento(a) a los nuevos pendientes.	No tiene interés de estar atento a nuevos pendientes.
---	----------------------------------	--	---	---	---

9 Dispuesto(a) ayudar en áreas ajenas cuando sea necesario. Siempre está dispuesto(a) ayudar en áreas ajenas. Casi siempre se muestra dispuesto a querer ayudar en áreas ajenas. A veces muestra disposición en poder ayudar en áreas ajenas. No le interesa ayudar en áreas ajenas cuando sea necesario.

Nota: Elaboración propia

N°	CRITERIOS PARA EL OTORGAMIENTO DEL RECONOCIMIENTO SEMESTRAL	MES												VALORACIÓN				PUNTAJE	
		Semestre 1						Semestre 2						4	3	2	1		
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic						
Habilidades Personales																			
1	Puntualidad en la asistencia y en las reuniones dentro del trabajo																		
2	Mantiene buena relación con los compañeros de trabajo																		
3	Mantiene una cordial comunicación entre sus compañeros de trabajo																		
4	Sugiere a sus compañeros nuevas																		

- tácticas de
desarrollo de tareas
- 5 Busca soluciones
ante los problemas
- Escucha las
sugerencias
- 6 brindadas por los
demás
- 7 Expresa claramente
sus ideas como
sugerencia

Habilidades de Desempeño

- 8 Demuestra su
potencial en su
desarrollo de
actividades
- 9 Creativo(a) para el
desarrollo de tareas
asignadas
- 10 Puntualidad en la
entrega de tareas

11 Buen servicio al cliente

Coopera con actividades no planeadas

13 Consistencia en sus labores

14 Calidad de trabajo

Motivación / Logros

15 Automotivación

16 Fomenta el trabajo en equipo

Demuestra que las tareas desarrolladas tienen un buen propósito

Muestra estar

18 satisfecho con sus labores concluidas

19 Motiva y guía a sus compañeros para

terminar bien sus
tareas establecidas

20 Desarrollo
profesional

Nota: Elaboración propia

N°	ENUNCIADO	VALORACIONES				
		4	3	2	1	
HABILIDADES PERSONALES						
1	Puntualidad en la asistencia y en las reuniones dentro del trabajo	Siempre cumplió con las asistencias del trabajo y de las reuniones, manteniéndose seleccionado la mayoría de meses como mejor colaborador.	Casi siempre cumplió con las asistencias del trabajo y de las reuniones.	siempre con las asistencias del trabajo y a las reuniones.	A veces cumplía con la puntualidad en las asistencias al trabajo y a las reuniones.	No es puntual es sus asistencias al trabajo y en las reuniones.
2	Mantiene buena relación con los compañeros de trabajo	Siempre ha tenido una buena convivencia laboral con todos.	Casi siempre ha tenido una buena convivencia laboral con todos.	ha una buena relación con sus demás compañeros.	A veces tiene una buena relación con los demás compañeros.	No sabe convivir con los compañeros de trabajo.
3	Mantiene una cordial comunicación entre sus compañeros de trabajo	Siempre trata muy cordial a todos, generando una buena relación	Casi siempre es cordial con sus compañeros de trabajo.	es una cordial comunicación con los demás	A veces mantiene una cordial comunicación con los demás	No sabe mantener una cordial comunicación con los demás

		entre todos los compañeros de trabajo.			sus compañeros de trabajo.	compañeros de trabajo.
		Siempre está sugiriendo nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros	Casi siempre sugiere nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	A veces sugiere nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	No sugiere. Ni aporta alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	Ni sugiere. Ni aporta alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.
4	Sugiere a sus compañeros nuevas tácticas de desarrollo de tareas	Siempre está sugiriendo nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros	Casi siempre sugiere nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	A veces sugiere nuevas alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	No sugiere. Ni aporta alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.	Ni sugiere. Ni aporta alternativas de tácticas de desarrollo de tareas a sus demás compañeros.
		Siempre esta buscando soluciones a los problemas para ayudar a concluir de manera más rápida dicha tarea.	Casi siempre busca soluciones a los problemas laborales.	A veces tiene interés de buscar soluciones a los problemas que se generan.	No le interesa buscar soluciones a los problemas que estén pasando los demás compañeros de trabajo.	Ni le interesa buscar soluciones a los problemas que estén pasando los demás compañeros de trabajo.
5	Busca soluciones ante los problemas	Siempre esta buscando soluciones a los problemas para ayudar a concluir de manera más rápida dicha tarea.	Casi siempre busca soluciones a los problemas laborales.	A veces tiene interés de buscar soluciones a los problemas que se generan.	No le interesa buscar soluciones a los problemas que estén pasando los demás compañeros de trabajo.	Ni le interesa buscar soluciones a los problemas que estén pasando los demás compañeros de trabajo.
		Escucha las sugerencias brindadas por los demás	Siempre escucha con atención las sugerencias	Casi siempre escucha con atención las sugerencias	A veces escucha con atención las sugerencias	No le gusta escuchar con atención las sugerencias
6	Escucha las sugerencias brindadas por los demás	Siempre escucha con atención las sugerencias	Casi siempre escucha con atención las sugerencias	A veces escucha con atención las sugerencias	No le gusta escuchar con atención las sugerencias	Ni le gusta escuchar con atención las sugerencias

	brindadas por los demás.	brindadas por los demás.	brindadas por los demás.	brindadas por los demás.	
7	Expresa claramente sus ideas como sugerencia	Siempre sabe expresarse con claridad, sugiriendo nuevas ideas.	Casi siempre se expresa con claridad para sugerir nuevas ideas.	A veces se expresa claramente para que aporte sugerencias.	No tiene un buen manejo de comunicación hacia los demás, para expresar con claridad las sugerencias.

HABILIDADES DE DESEMPEÑO

8	Demuestra su potencial en su desarrollo de actividades	Siempre demuestra su potencial para desarrollar sus actividades.	Casi siempre demuestra el potencial que tiene para que desarrolle sus actividades.	A veces demuestra que tanto potencial tiene para poder desarrollar sus actividades.	No demuestra su potencial para desarrollar sus actividades.
9	Creativo(a) para el desarrollo de tareas asignadas	Siempre es creativo(a) para que pueda desarrollar sus tareas asignadas.	Casi siempre es creativo(a) para que pueda desarrollar sus tareas asignadas.	A veces demuestra creatividad para el desarrollo de actividades.	No es creativo(a) para que desarrollo de tareas.

10	Puntualidad en la entrega de tareas	Siempre es puntual en la entrega de tareas o nuevos pendientes que tiene por terminar.	Casi siempre es puntal para entregar sus tareas.	A veces entrega con puntualidad sus tareas programadas a tiempo.	No entrega las tareas programadas a tiempo.
11	Buen servicio al cliente	Siempre sabe atender o tratar adecuadamente al cliente.	Casi siempre otorga un buen servicio al cliente.	A veces demuestra un buen servicio los clientes.	No tiene vocación para otorgar un buen servicio al cliente.
12	Coopera con actividades no planeadas	Siempre coopera con las actividades imprevistas.	Casi siempre coopera con las actividades no programadas.	A veces ofrece apoyo para el desarrollo de actividades no planeadas.	No se ofrece voluntariamente las actividades no planeadas.
13	Consistencia en sus labores	Siempre es un colaborador que consiste en trabajo.	Casi siempre demuestra la consistencia que tiene en su trabajo.	A veces demuestra la consistencia en su trabajo.	No se observa consistencia en el desarrollo de sus labores.
14	Calidad de trabajo	Siempre realiza calidad en sus labores.	Casi siempre otorga calidad en las labores que realiza.	A veces se observa la calidad de trabajo que realiza.	No se esmera en hacer bien las labores.

desarrolla o cosas, realiza sus
culmina. labores por cumplir.

MOTIVACIÓN / LOGROS

15	Automotivación	Siempre se observa ser un trabajador automotivado.	Casi siempre se observa la automotivación en el (ella).	A veces se muestra la automotivado para realizar sus actividades.	No demuestra la automotivación para realizar sus tareas.
16	Fomenta el trabajo en equipo	Siempre está fomentando el buen trabajo en equipo.	Casi siempre fomenta el buen trabajo en equipo.	A veces fomenta el trabajo en equipo.	No fomenta el trabajo en equipo, prefiriendo trabajar solo(a).
17	Demuestra que las tareas desarrolladas tienen un buen propósito	Siempre se siente seguro(a) demostrando que sus tareas culminadas tienen un buen propósito.	Casi siempre demuestra que sus tareas culminadas tienen un buen propósito.	A veces demuestra que sus tareas culminadas tienen un buen propósito.	No le interesa demostrar que aporte otorga sus labores a la empresa.
18	Muestra estar satisfecho con sus labores concluidas	Siempre muestra estar satisfecho con sus labores concluidas.	Casi siempre muestra estar satisfecho con sus labores concluidas.	A veces muestra estar satisfecho con sus labores concluidas.	No demuestra satisfacción al concluir con sus labores.

19	Motiva y guía a sus compañeros para terminar bien sus tareas establecidas	Siempre motiva y trata de guiar a sus compañeros para que ellos terminen sus tareas adecuadamente programadas.	Casi siempre esta motivando y tratando de guiar a los demás para que culminen sus tareas adecuadamente.	A veces esta motivando y tratando de guiar a los demás para que culminen sus tareas adecuadamente.	No le gusta motivar o guiar a los demás para que culminen sus tareas adecuadamente.
20	Desarrollo profesional	Siempre demuestra que tanto está preparado para desarrollarse profesionalmente.	Casi siempre demuestra que tanto está preparado para desarrollarse profesionalmente.	A veces demuestra que tanto está preparado para desarrollarse profesionalmente.	No tiene un buen desarrollo profesional.

NOTA: Elaboración propia

4. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Tabla 17: Presupuesto y financiamiento del plan de acción

ACTIVIDAD	TÁCTICAS	MATERIALES	PRESUPUESTO
Plantear incentivos, para los mejores colaboradores por áreas, con el fin de valorar su esfuerzo en la organización.	- Entrega de vale de consumo.	Sello	s/ 20.00
	- Otorgar un día libre	Impresiones	s/ 15.00
Premiar al mejor colaborador del mes.	- Reconocimiento mensual.	Cartulina dúplex	s/ 15.00
		Marco	s/ 50.00
		Diploma	s/ 120.00
		Fotos	s/ 35.00
		Pelotas	s/ 150.00
Implementar actividades de interés para los colaboradores.	- Desarrollo de actividades recreacionales.	Uniforme deportivo	s/ 1850.00
		Losa deportiva	s/ 150.00
		Globos	s/ 35.00
	- Celebración de onomástico	Pizarra	s/ 80.00
		Plumones	s/ 25.00
		Fotos	s/ 30.00
		Torta	s/ 250.00

		Platos descartables	s/ 50.00
Realizar reconocimientos semestrales en el trabajo, a los mejores colaboradores por áreas de Turismo Dias.	- Reconocimiento trimestral	Diploma	s/ 120.00
		Fotos	s/ 35.00
	- Compartir	Gaseosas	s/ 50.00
		Piqueos	s/ 250.00
Ayudar a los colaboradores en los intereses profesionales o de vida personal	- Acuerdos con institutos o centros de preparación profesional.	-----	-----
	- Permiso especial para ausencia por tiempo limitado.		
	- Habilidades adquiridas mediante talleres	Plumones	s/ 25.00
Elaborar 2 talleres que refuercen el rendimiento laboral.		Hojas bond	s/ 20.00
	- Comunicación efectiva entre trabajadores.	Lapiceros	s/ 30.00
		Laptop	s/ 6,500
		Alquiler de proyector	s/ 200
	TOTAL		s/ 10,105.00

Fuente: Elaboración propia.

- El financiamiento del presupuesto de esta propuesta va contar con el respaldo de los recursos financieros de la propia empresa Turismo Dias – Chiclayo.

	colaboradores por	
	Aumentar el áreas de Turismo Dias.	
	desempeño Ayudar a los	
2	de los colaboradores en los	
	colaboradore intereses profesionales	X X
	s de la o de vida personal.	X
	empresa	
	Turismo Dias	
	- Chiclayo. Elaborar 2 talleres que	
	refuercen el	X X X X X X X X
	rendimiento laboral.	

Nota: Elaboración propia.

6. MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Tabla 19: *Monitoreo y evaluación del plan de acción*

ACTIVIDAD	MONITOREO	EVALUACIÓN	RESPONSABLE	CRONOGRAMA					
				L	M	M	J	V	S
Plantear incentivos, para los mejores colaboradores por áreas, con el fin de valorar su esfuerzo en la organización	Corroborar con el cumplimiento de actividades programadas y con algunas horas extras de trabajo.	Excel (Sistema de control de actividades)	Administrador de Turismo Dias Chiclayo.	-				X	X
Premiar al mejor colaborador del mes.	Verificar el cumplimiento de metas y superación de ellas.	Excel (Sistema de control de actividades)	Administrador de Turismo Dias Chiclayo.	-	X	X			X
Implementar actividades de interés para los colaboradores.	Revisar fechas no laborables y verificar mensualmente fechas de onomásticos de los trabajadores.	Cronogramas de actividades programadas	Administrador de Turismo Dias Chiclayo.	-					X

Realizar reconocimientos semestrales en el trabajo, a los mejores colaboradores por áreas de Turismo Dias.	Revisar el cumplimiento de metas de cada trabajador mensualmente, para analizar trimestralmente quien destacó más con sus labores.	Excel (Sistema de control de actividades)	Administrador de Turismo Dias - Chiclayo.								X								X					
Ayudar a los colaboradores en los intereses profesionales o de vida personal.	Enviar documentos a las instituciones educadores para pactar convenios o alianzas.	Verificación de bandeja de entrada de correos electrónicos.	Administrador de Turismo Dias - Chiclayo.								X		X						X					
Elaborar 2 talleres que refuercen el rendimiento laboral.	Realizar seguimiento del desarrollo de las sesiones.	Evaluación de aprendizaje y confirmación de asistencia.	de y Coaching experto en el tema.																X	X	X	X	X	X

Nota: Elaboración propia.

7. COSTO BENEFICIO DEL PLAN DE ACCIÓN

Actividad	Descripción	Costo total	Beneficio
Plantear incentivos, para los mejores colaboradores por áreas, con el fin de valorar su esfuerzo en la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega de vale de consumo. ▪ Otorgar un día libre 	S/ 35.00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumentará la productividad de los colaboradores, por el interés que de por medio están los recompensas.
Premiar al mejor colaborador del mes.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento mensual. 	S/ 220.00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda a cumplir los objetivos de la empresa satisfactoriamente.
Implementar actividades de interés para los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo de actividades recreacionales. ▪ Celebración de onomástico 	S/ 2,620.00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incrementa la implicación de los trabajadores, ayudando a trabajar con mayor interés y compromiso.
Realizar reconocimientos semestrales en el trabajo, a los mejores colaboradores por áreas de Turismo Dias.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento trimestral ▪ Compartir 	S/ 455.00	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejora la satisfacción laboral.
Ayudar a los colaboradores en los intereses profesionales o de vida personal.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos con institutos o centros de preparación profesional. 	-----	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumenta la participación del Feedback de los

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Permiso especial para ausencia por tiempo limitado. ▪ Habilidades adquiridas 	colaboradores, para que obtengan recomendaciones y puedan perfeccionar en sus labores.
Elaborar talleres que refuercen el rendimiento laboral.	2	mediante talleres	S/ 6,775.00
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación efectiva entre trabajadores. 	
TOTAL			S/ 10,105.00

Nota: Elaboración propia

Por datos informados por parte de la empresa de transporte Turismo Dias – Chiclayo en un mes, pueden llegar a tener un total de ventas de S/ 24,500.00 mensual aproximadamente, considerando como egreso mensual un monto de S/ 5,000.00 aproximado. Con este plan de acción realizado se espera que sus ventas puedan incrementar para poder beneficiar a la empresa.

	Mensual
Ingreso	S/ 24,500.00
Egreso	S/ 5,000.00

	Costo - Inversión
Empresa	S/ 5,000.00
Propuesta	S/ 10,105.00
Total	S/ 15,105.00

Beneficio / Costo = S/ 24,500.00 / S/ 15,105.00

TOTAL = 1.6

CAPITULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La investigación presente tuvo como objetivo general determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de calidad hacia los clientes, concluyendo que la motivación influye positivamente para que un colaborador desarrolle adecuadamente sus funciones sin necesidad de hacerlo bajo presión, de tal manera que en esta empresa, no existe mucha presencia de motivación hacia el personal, pero esto no es motivo para que ellos dejen de hacer sus labores, pero esperan tener mucho más consideración por parte del encargado.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico planteado en la investigación, se demostró que el nivel de motivación que manifiestan los colaboradores de Turismo Dias – Chiclayo es de un nivel alto, a pesar de que los trabajadores previamente indicaron no contar con motivaciones por parte del subordinado.

Como segundo objetivo, se muestra con los resultados obtenidos que los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, cuentan con un desempeño alto, ya que, de por medio, tienen una adecuada motivación de labores para obtener el grado de desempeño que se observó reflejado en los resultados.

Por último, en el tercer objetivo de la presente investigación, se concluye que los factores que influyen en el desempeño de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, son los factores higiénicos y los factores motivacionales, que se vio reflejado mediante los resultados que ambos factores, influyen positivamente en la empresa.

4.2. Recomendaciones

En cuanto a la motivación que influye en el desempeño del personal, se recomienda que el subordinado plantee un plan motivacional en donde pueda otorgar beneficios a los trabajadores, incentivándolos a una mejora continua, a trabajar de manera agradecida y sobre todo, esto le traería bienestar a la misma empresa.

Después de hallarse resultados favorables en el nivel motivacional de los colaboradores de la empresa Turismo Dias – Chiclayo, se recomienda que dicha empresa, mantenga o de preferencia mejore el manejo de su personal, ya que, mediante ello, este resultando favorable el desempeño del personal.

Consecuentemente en el desempeño laboral, se recomienda que se siga manteniendo el nivel que demostraron tener mediante los resultados, ya que, mediante esto, la empresa obtiene buenos resultados y rendimientos favorables.

En cuanto a los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral, se recomienda que la empresa Turismo Dias – Chiclayo, mejore los beneficios que la empresa está brindando a sus trabajadores, asimismo, seguir capacitándose para mantener el desempeño que están demostrando.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, Y., & Ramos, M. (2020). *La motivación laboral de los empleados de la empresa Imapar Panamá, Ciudad de Panamá* [Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología]. <http://www.idi-unicyt.org/wp-content/uploads/2020/09/TG-YANETH-ALARCÓN-Y-MARISEL-RAMOS-Agosto-2020.pdf>
- Alles, A. (2005). *Desempeño por competencias* (Granica S.A. (ed.); 2° Edición). Ediciones Granica S.A. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360°-Martha-Alles.pdf>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Ética e Investigación*, 7, 28. [file:///C:/Users/Windows 10/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf](file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf)
- Amado, P., Silvia, M., & Barrientos, E. J. (2020). La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal de la empresa Agropecuaria de Norte de Santander – Coagronorte Ltda. *Convicciones*, 6(12), 74–83. <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/convicciones/article/view/536>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Copyright (ed.); 3° Edición). Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bravo, T., & Valenzuela, S. (2019). *Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios* (M. R. García González (ed.)). Centro de Medición. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Burga, G., & Wiese, J. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa Agroindustrial de la región Lambayeque*. [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1108/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cadena , K. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha* [Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Castro, O., & Delgado, M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684–703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107>
- Chávez, B. (2020). *Estrategia de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en los docentes de nivel secundario de la Institución Educativa Inmaculada Concepción*. [Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7496/Chavez Vassallo Pamela Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7496/Chavez_Vassallo_Pamela_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chenet, E., Bollet, F., Vargas, L., & Canchari, E. (2019). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica - Perú. *Revista de Investigación Científica*, 4(3). <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/153/140>
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. Edit. (Interamericana Editores Mc Graw Hill Education) Edición 8°, Editora Atlas, S.A. <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0447>. *Administración de recursos humanos. 8a. ed..pdf*
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Interamericana Editores S.A. (ed.); 2° Edición). Mc Graw Hill Education. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Cubas, R. (2016). *La motivación laboral y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E. ADEU Deportivo SAC - Chiclayo*. [Universidad Señor de Sipán]. <https://core.ac.uk/download/pdf/270317997.pdf>
- Cutti, I. (2019). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa de transportes Móvil Bus SAC en la provincia de Huancayo, 2019* [Universidad

Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7760/1/IV_FCE_308_TI_Cutti_Tello_2019.pdf

Dueñas, R. (2018). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica - Periodo - 2018* [Universidad Nacional de Huancavelica].

http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2465/TESIS-2018-ADMINISTRACIÓN-DUEÑAS_ARAUJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franco, R., & Lambis, M. (2016). *Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas S.A.* [Universidad de Cartagena].

[https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempeño%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, J. (2009) *Coaching, desempeño, competencias y talento*. Ediciones (Pearson Educación, S.A.) Edit. (FT Prentice Hall Financial Times) España

<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/53879>

Gaslac, I. (2020). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51708/Gaslac_VPI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. & Collado, P. (2014) *Metodología de la investigación* Edic. 6°, Edit (Mc Graw Hill Education) Mc Graw Hill Education. Mexico.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Linares, S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017* [Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1

López, Á., & Grandío, A. (2005). *Capital Humano como fuente de ventajas*

competitivas (C. Iglesias (ed.); 1° Edición). Netbiblo.
<https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/11793/8497451198.pdf?sequence=2>

Manjarrez, N., Boza, A., & Mendoza, Y. (2020). LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS HOTELES EN EL CANTÓN QUEVEDO, ECUADOR. *Revista Científica de La Universidad de Cienfuegos*, 12(5), 359–365.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Marin, S., & Placencia, D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *La Revista*, 17(4), 42–52.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J., & Romero, E. (2018). *Metodología de la investigación* (Ediciones de la U (ed.); 5° Edición). Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Nolazco, A., Bustamante, I., Moreno, Y., & Carhuancho, M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *Revista de La Universidad Internacional Del Ecuador*, 6(1), 162–176.
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1455/1836>

Pariona, L. (2018). *“Motivación y desempeño de los trabajadores de la empresa Teletento del Perú S.A.C., plataforma 12, sede Ate”*. [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4268/Tesis-Pariona-Taype-Luzbeth.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Pebes, B., Uribe, C., & Loyola, G. (2019). Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica 2016. *Rev. Enferm. Vanguard.*, 7(1), 13–22.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/186/195>

- Peña, C., & Villón, G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–162.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(44), 85–93.
- Pedraza, E., Amaya, G. & Conde, M. (2010) *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*. Edicionessastrodata V. 16, N° 3, http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext
- Robalino, O. (2018). *El estrés laboral y su relación con el desempeño de los conductores de las unidades de transporte intraprovincial del Cantón Daule* [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10859/1/T-UCSG-POS-MAE-174.pdf>
- Rodríguez, P., & Lechuga, I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87(0), 79–101.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20663246005/html/index.html>
- Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del Molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo*. [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2568/1/TL_SalazarSánchezDiego.pdf
- Santacruz, A. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* [Universidad Central del Ecuador].
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

- Santamaría, R. (2016). *“Estrategias motivacionales y su influencia en el desempeño de los empleados del área de cocina de restaurantes turísticos del Centro de Quito”* [Universidad Tecnológica Equinoccial]. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17603/1/68206_1.pdf
- Suárez, M. (2007). El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de Los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza. *UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI*, 10. <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXElcaracterCientificodelainvestigaciontfc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Torcatt, J. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 42–53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599930>
- Torres, P., & Quijaite, C. (2019). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE LEONEL SAC, SANTA ANITA - 2018* [Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villalobos, P. (2019). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa D´Laborum Plus S.A.C. sede Chiclayo 2018*. [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6683/VillalobosSantaCruz%2CRocíoDelPilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ydrogo, E. (2019). *Factores de motivación y desempeño laboral de los empleados en la empresa de transportes San Martín de Porres S.A. de la Ciudad de Huancayo, 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3428/NORMANELADIOYDROGO SANTOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zuta, N., Castro, L., & Zela, L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de Investigación Valdizana*, 12(3), 157–164. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/151>

Anexos

Anexo N° 01. Matriz de consistencia

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: La motivación laboral y su influencia en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cómo influirá la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias – Chiclayo para que brinde un servicio de calidad hacia los clientes?	Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes.	H1: La motivación laboral influye en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.	Variable independiente: Motivación Laboral
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		
¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021?	Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.	H0: La motivación laboral no influye en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.	Variable dependiente Desempeño
¿Cuál es el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021?	Establecer cual el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021.		

¿Qué factores de motivación laboral influirán en el desempeño en la empresa Turismo Díaz-Chiclayo, 2021? Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Díaz-Chiclayo, 2021.

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 02. Cuestionario

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Turismo Dias – Chiclayo

Cuestionario N.º: 1

Estimado trabajador de la empresa Turismo Dias - Chiclayo, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias – Chiclayo, 2021 para que brinde un servicio de calidad hacia los clientes; para ello deberá responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo señalado.

I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

4. Sexo: Hombre Mujer Edad Años

5. Estado civil:

6. Grupo ocupacional: Profesional Técnico Auxiliar Obrero

7. Grado de Instrucción:

8. Fecha: / /

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indiferente	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
VARIABLE: MOTIVACIÓN LABORAL						
FACTORES HIGIÉNICOS	Indicador: Circunstancia de trabajo					
	¿Considera tener una buena relación con su jefe?					
	Indicador: Administración y políticas de la empresa					
	¿Se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?					
	Indicador: Influencias con el supervisor					
	¿Cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?					
	Indicador: Disputa técnica del supervisor					
	¿Recibe opiniones o críticas constructivas sobre su trabajo para crecer en su rendimiento laboral?					
	Indicador: Remuneración y salario					
	¿Considera que su remuneración se justifica con su trabajo?					
	Indicador: Seguridad en el puesto laboral					
	¿Se siente seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa?					
	Indicador: Interacciones con colegas					
	¿Cree tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
FACTORES MOTIVACIONALES	Indicador: Delegación de responsabilidad					
	¿Considera usted que si se le asigna un área hace lo posible para realizarla?					
	Indicador: Libertad de decidir para realizar su trabajo					
	¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?					
10	Indicador: Posibilidades de ascender					

		¿Cree que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?					
11	CARACTERÍSTICAS	Indicador: Necesidad plena de las habilidades personales					
		¿Considera que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?					
12		Indicador: Simplificación del puesto					
		¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?					
13		Indicador: Agrandar y enriquecer el puesto					
		¿Considera importante indagar temas relacionados a su puesto laboral?					
VARIABLE: DESEMPEÑO							
14	CARACTERÍSTICAS	Indicador: Iniciativa					
		¿Cree usted que se anticipa a las necesidades y problemas futuros?					
15		Indicador: Confiabilidad					
		¿Cree que su puesto de trabajo es importante que puede afectar a la productividad de la empresa?					
16		Indicador: Liderazgo					
		¿Cree que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?					
17	CONDUCT	Indicador: Creatividad					
		¿Cree importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?					
18	CONDUCT	Indicador: Retroalimentación					
		¿Considera que las recomendaciones de su superior ayuden a mejorar su desempeño laboral?					
19	R	Indicador: Actividades					

		¿Cree que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?					
20		Indicador: Producción					
		¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?					

Detalle sus comentarios que estime conveniente:

.....

.....

Gracias por su colaboración

Pimentel, setiembre del 2021.

Anexo N° 03. Validación de cuestionario por expertos y firmados



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
2.	PROFESIÓN	Administrador
	ESPECIALIDAD	MBA Administración Estratégica
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años empresas privadas, 5 años docencia universitaria
	CARGO	Docente Tiempo Completo UCV
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	MOTIVACIÓN LABORAL	
01	¿Usted considera usted tener una buena relación con su jefe?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>considera usted...</i>
02	¿Usted se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>omitir usted</i>
03	¿Usted cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>omitir usted</i>
04	¿Usted considera necesario recibir críticas constructivas de su jefe por lo que realiza en su trabajo?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>omitir usted</i>
05	¿Considera usted que su remuneración se justifica con su trabajo?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>omitir usted</i>
06	¿Cree que sus labores realizadas, aporta mejoras para la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera usted que si se le asigna una tarea que no es de su área hace lo posible para realizarla?	A (X) D () SUGERENCIAS: <i>área, hace...</i>
09	¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Cree usted que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera usted que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿Considera usted importante indagar temas relacionados a su puesto laboral para enriquecer su conocimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (8) D (5) SUGERENCIAS: <i>No abusar del "usted"</i>
6. COMENTARIOS GENERALES		

7. OBSERVACIONES

Preguntas están bien elaboradas



Juez Experto
Colegiatura N° 06069
DNI° 42533900

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Erick Alfredo Gamarra Vera
2.	Administrador	Administrador
	MBA Administración Estratégica	MBA Administración Estratégica
	Magister	Magister
	10 años empresas privadas, 5 años docencia universitaria	10 años empresas privadas, 5 años docencia universitaria
	Docente Tiempo Completo UCV	Docente Tiempo Completo UCV
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	DESEMPEÑO	
14	¿Usted se anticipa a las necesidades y problemas futuros?	A (X) D () SUGERENCIAS: <i>creo ud's que = = =</i>
15	¿Usted cree que su desempeño laboral puede afectar a la productividad de la empresa?	A () D (X) SUGERENCIAS: <i>inician con el verbo "cree"</i>
16	¿Cree usted que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cree usted importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Considera usted que las recomendaciones de su superior ayuden a mejorar su desempeño laboral?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Cree usted que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (6) D (1) SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES <i>Preguntas bien diseñadas.</i>		



Juez Experto
Colegiatura N° 06069
DNI° 42533900

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Patricia Barinotto Roncal
2.	PROFESIÓN	Administradora
	ESPECIALIDAD	Negocios – Marketing - Turismo
	GRADO ACADÉMICO	Doctora en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Coordinadora de investigación - UPAO
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	MOTIVACIÓN LABORAL	
01	¿Usted considera usted tener una buena relación con su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿Usted se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Usted cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera necesario recibir críticas constructivas de su jefe por lo que realiza en su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que su remuneración se justifica con su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Cree que sus labores realizadas, aporta mejoras para la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera usted que si se le asigna una tarea que no es de su área hace lo posible para realizarla?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Cree usted que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera usted que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?	A (X) D () SUGERENCIAS:-
12	¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿Considera usted importante indagar temas relacionados a su puesto laboral para enriquecer su conocimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (13) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES: Se levantaron las observaciones realizadas a la estudiante, el día 19-06-21, por lo cual se procede a validar el instrumento, encontrando el instrumento de forma óptima.	
7. OBSERVACIONES: Ninguna.	



Juez Experto
Colegiatura N° N CLA 321
DNI: 47097971

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Patricia Barinotto Roncal
2.	PROFESIÓN	Administradora
	ESPECIALIDAD	Negocios – Marketing - Turismo
	GRADO ACADÉMICO	Doctora en Administración
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Coordinadora de Investigación – Docente UPAO
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	DESEMPEÑO	
14	¿Usted se anticipa a las necesidades y problemas futuros?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿Usted cree que su desempeño laboral puede afectar a la productividad de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿Cree usted que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cree usted importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Considera usted que las recomendaciones de su superior ayuden a mejorar su desempeño laboral?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Cree usted que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES Las observaciones han sido levantadas por el estudiante considerando la escala Likert valorativa de 1 a 5 con el rango de 1 para el nivel mas bajo y 5 para el nivel mas alto.		
7. OBSERVACIONES_ Se aprueban los instrumentos en su totalidad		



Patricia Barinotto Roncal
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
DNI: 47097971

Juez Experto
Colegiatura N° N CLA 321
DNI: 4709797

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	MOTIVACIÓN LABORAL	
01	¿Usted considera usted tener una buena relación con su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿Usted se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	¿Usted cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera necesario recibir críticas constructivas de su jefe por lo que realiza en su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que su remuneración se justifica con su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	¿Cree que sus labores realizadas, aporta mejoras para la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera usted que si se le asigna una tarea que no es de su área hace lo posible para realizarla?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?	A (X) D () SUGERENCIAS:
10	¿Cree usted que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera usted que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	¿Considera usted importante indagar temas relacionados a su puesto laboral para enriquecer su conocimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (10) D (0)
SUGERENCIAS:	
6. COMENTARIOS GENERALES	EJECUTAR EL CUESTIONARIO
7. OBSERVACIONES:	SE EXCEDE AL UTILIZAR LA PALABRA USTED.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corecuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Juez Experto
Colegiatura N° 18480
DNI: 06437510

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22 AÑOS
	CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	DESEMPEÑO	
14	¿Usted se anticipa a las necesidades y problemas futuros?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿Usted cree que su desempeño laboral puede afectar a la productividad de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	¿Cree usted que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cree usted importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Considera usted que las recomendaciones de su superior ayuden a mejorar su desempeño laboral?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Cree usted que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (10) D (0) SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES EJECUTAR EL CUESTIONARIO		
7. OBSERVACIONES: SE EXCEDE AL UTILIZAR LA PALABRA USTED.		


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Juez Experto
 Colegiatura N° 18480
 DNI 06437510


INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		García Yovera Abraham José
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Magister en Gestión de talento Humano y Dr. Gestión Publica
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	MOTIVACIÓN LABORAL	
01	¿Usted considera usted tener una buena relación con su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	¿Usted se siente conforme con las normas y políticas de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS::
03	¿Usted cree que su trabajo es reconocido y valorado por su jefe?	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	¿Usted considera necesario recibir críticas constructivas de su jefe por lo que realiza en su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	¿Considera usted que su remuneración se justifica con su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS::
06	¿Cree que sus labores realizadas, aporta mejoras para la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	¿Cree usted tener una buena relación con sus compañeros de trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Considera usted que si se le asigna una tarea que no es de su área hace lo posible para realizarla?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿Considera usted que tiene libertad para realizar su trabajo de acuerdo a su criterio?	A (X) D () SUGERENCIAS::
10	¿Cree usted que cuenta con la confianza de su jefe para ascender a otros cargos?	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera usted que el trabajo que realiza le permite potenciar sus habilidades?	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	¿Cree usted que le brindan los recursos y equipos para hacer su trabajo de manera eficiente?	A (X) D () SUGERENCIAS::
13	¿Considera usted importante indagar temas relacionados a su puesto laboral para enriquecer su conocimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS:

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D () SUGERENCIAS:
6. COMENTARIOS GENERALES	
7. OBSERVACIONES	



Juez Experto
Colegiatura N° 20638
DNI 80270538

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		García Yovera Abraham José
2.	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Talento Humano
	GRADO ACADÉMICO	Magister en Gestión de talento Humano y Dr. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Ravines Conde, Claudia
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Turismo Dias - Chiclayo
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral en el desempeño en la empresa Turismo Dias - Chiclayo para que brinde un servicio de Calidad hacia los clientes</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Analizar cuál es el nivel de motivación laboral de los trabajadores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer cuál el grado de desempeño de los colaboradores en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar cuáles son los factores de la motivación laboral que influirán en el desempeño en la empresa Turismo Dias-Chiclayo, 2021</p>

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N.º	DESEMPEÑO	
14	¿Usted se anticipa a las necesidades y problemas futuros?	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	¿Usted cree que su desempeño laboral puede afectar a la productividad de la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS::
16	¿Cree usted que tiene la capacidad de recibir sugerencias y colaborar con la toma de decisiones dentro de su área?	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	¿Cree usted importante utilizar herramientas alternas que faciliten el cumplimiento de su trabajo?	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	¿Considera usted que las recomendaciones de su superior ayuden a mejorar su desempeño laboral?	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	¿Cree usted que llega a desarrollar a tiempo la cantidad de actividades asignadas?	A (X) D () SUGERENCIAS::
20	¿Considera usted que produce más salidas de lo planificado al día?	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D () SUGERENCIAS::
6. COMENTARIOS GENERALES		
7. OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 Colegiatura N° 20638
 DNI 80270538

Anexo N° 04. Carta de presentación firmado por la escuela de administración USS

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 19 de abril del 2021

Sr:
Santiago Veliz Chávez

Administrador:
Turismo Díaz

Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conoedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestra estudiante del IX Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del estudiante:

- Claudia Ravines Conde DNI: 74306158

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,



Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
ycubasc@crece.uss.edu.pe



Anexo N° 05. Cargo firmado por la empresa donde se realiza la investigación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Chiclayo, 08 de junio del 2021

*Dra. Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de EAP de Administración
Universidad Señor de Sipán.*

**Asunto: ACEPTACIÓN PARA PERMISO Y
APOYO EN INVESTIGACIÓN**

*Tengo el agrado de dirigirme a Usted y saludarle en nombre de la empresa Turismo
Días - Chiclayo, y a la vez informarle lo siguiente:*

*Que, habiendo recibido la carta de presentación, por medio de la presente se
brinda la aceptación a la estudiante, **Claudia Ravines Conde**, con **DNI 74306158**,
estudiante del 9° ciclo de la Escuela Profesional de Administración, para obtener el
permiso y apoyo en realizar su respectiva investigación en la empresa **Turismo
Días-Chiclayo**, otorgando las facilidades y el tiempo suficiente para que pueda
concluir satisfactoriamente su investigación.*

Es todo en cuanto comunico, reiterándole mi saludo.

Atentamente,



Santiago Veliz Chávez
Administrador
Turismo Dias-Chiclayo

Anexo N° 06. Resolución de Proyecto.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0550-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 02 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 25/06/2021, y,

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°152-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 25 de junio de 2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, solicita aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo, del programa regular, semestre 2021- I.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. Onésimo Mego Nuñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc. Escuela. Archivo

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	AGUIRRE PINTADO JENIFFER MILUSKA	MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA G.L. INGENIEROS CONSULTORES S.R. LTDA - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CHUGDEN CABREJOS ESTEFANY ALEJANDRA		
2	ALTAMIRANO RIMARACHIN MARLIT	MARKETING DE SERVICIOS Y EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA SOLUTECH JOB S.A.C – CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LEJABO GARCIA LEYDI MARISELA		
3	ANACLETO PERALTA WENDY JUDITH	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DEL RECREO CAMPESTRE- RESTAURANT LA ISLA MOTUPE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	MERA VITÓN VANESSA LUISA		
4	AYALA CABRERA ISIS ARIES ISABEL	E- COMMERCE Y SU INFLUENCIA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE COVID 19 DE INVERSIONES CRIMED S.A.C , JAÉN 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VELIZ PURIZACA LUCERO ESTEFANY		
5	CAMPOS PEÑA JHEYSSON ESTIBEN	CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RECREO RESTAURANT RICOPEZ - JAÉN 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CARRASCO CHILCÓN LUZ YUBI	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA ROYMA RETAIL S.A.C - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	DÍAZ ROJAS DANTE OLIVER		
7	CARUAJULCA BENAVIDES DORAIMA YESSENA	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA VENSUMED - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LLANOS ZAMORA ABEL NICOLAS		
8	CARVALLO DIAZ CARLOS FELIPE	BRANDING DIGITAL COMO ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO EN EL RESTOBAR ALGARROBO - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RAMON LABRIANO CELSO ALEXANDER		
9	CENTURION RODRIGUEZ KARINA	COMPETENCIAS DIGITALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DOCENTE DEL COLEGIO JOSÉ CARLOS MARIATEGUI, JAYANCA 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SANTOYO SILVA MARITA DE JESUS		
10	DORONEL BUSTAMANTE LUIS FERNANDO	GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA PANIFICADORA CIV E. I. R. L. CHICLAYO. 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

22	QUEDA CHIRINOS LENNIN FRANKLIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	PERALTA COTRINA SANDRA	EL MARKETING DIGITAL Y LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA ESTUDIOS LUNA - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLANUEVA QUISPE MIYUKI TANIA		
24	PISCOYA ORDOÑEZ PIERO JOSUE	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HIPERBODEGA PRECIO UNO - FERREÑAFE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	URPEQUE MARCHENA ARNOLD DAVID		
25	RAMOS HERRERA JOSE	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA REGENDA ITK CORPORACIÓN SRL - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SECLÉN SANDOVAL FABRICIO		
26	RAMOS TORRES LEDY ESTEFANY	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO DE NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SÁNCHEZ CONTRINA EDITH YUVERLY		
27	RAVINES CONDE CLAUDIA	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	REQUE CHÁVEZ RAQUEL	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS REQUE - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	RISCO MONJA DANIELA	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL ÉXITO COMPETITIVO EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS - JAYANCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	RODRIGUEZ GUEVARA FERNANDO	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA EMPRESA "LA ECONOMICA" - LA LIBERTAD 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RODRIGUEZ KONG JOSE ARTURO	ESPACIO VIRTUAL Y LAS VENTAS DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS EN TIEMPOS DE COVID-19, CHICLAYO - LAMBAYEQUE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN COMERCIAL E & S - MOTUPE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	TARRILLO SANCHEZ FERNANDO JOSE	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO -2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	TORRES VILCHEZ ROSMERY TATIANA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

22	QUEDA QHIRINOS LENNIN FRANKLIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	PERALTA COTRINA SANDRA	EL MARKETING DIGITAL Y LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA ESTUDIOS LUNA - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLANUEVA QUISPE MIYUKI TANIA		
24	PISCOYA ORDOÑEZ PIERO JOSUE	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HIPERBODEGA PRECIO UNO - FERREÑAFE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	URPEQUE MARCHENA ARNOLD DAVID		
25	RAMOS HERRERA JOSE	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA REGENDA ITK CORPORACIÓN SRL - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SECLÉN SANDOVAL FABRICIO		
26	RAMOS TORRES LEIDY ESTEFANY	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO DE NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SÁNCHEZ CONTRINA EDITH YUVERLY		
27	RAVINES CONDE CLAUDIA	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	REQUE CHÁVEZ RAQUEL	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS REQUE - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	RISCO MONJA DANIELA	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL ÉXITO COMPETITIVO EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS - JAYANCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	RODRIGUEZ GUEVARA FERNANDO	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA EMPRESA "LA ECONOMICA" - LA LIBERTAD 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RODRIGUEZ KONG JOSE ARTURO	ESPACIO VIRTUAL Y LAS VENTAS DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS EN TIEMPOS DE COVID-19, CHICLAYO - LAMBAYEQUE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN COMERCIAL E & S - MOTUPE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	TARRILLO SANCHEZ FERNANDO JOSE	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO -2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	TORRES VILCHEZ ROSMERY TATIANA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 07. Formato T1.

FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 /10 /2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Ravines Conde Claudia con DNI 74306158. En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS-CHICLAYO, 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Ravines Conde Claudia	74306158	

Anexo N° 08. Evidencias Fotográficas

Figura 1

Imagen tomada en el exterior de la empresa



Nota: Fotografía tomada por un trabajador de la empresa

Figura 2

Imagen tomada con el administrador de la empresa



Nota: Fotografía tomada por un trabajador de la empresa

Figura 3

Imagen tomada con un trabajador de la empresa



Nota: Fotografía tomada por un trabajador de la empresa

Anexo N° 10. Reporte de similitud de Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA A TURISMO DIAS-CHICLAYO, 2021.

AUTOR

Claudia Ravines Conde

RECuento DE PALABRAS

15315 Words

RECuento DE CARACTERES

83462 Characters

RECuento DE PÁGINAS

73 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

271.0KB

FECHA DE ENTREGA

Dec 16, 2022 5:07 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 16, 2022 5:08 PM GMT-5

● 17% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Anexo N° 11. Acta de originalidad de tesis



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0550, presentado por el/la Bachiller, **Ravines Conde Claudia**, con su tesis Titulada **LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS-CHICLAYO, 2021.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de diciembre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.