



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS  
LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

**Bach. Chávez Ramírez Victoria Leticia.**

**Bach. Sobrino Clavo Claudia Catherine.**

**Asesor:**

**Dr. Merino Núñez Mirko.**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú  
2018**



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

**TESIS**  
**LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.**

**Autoras:**

**Bach. Chávez Ramírez Victoria Leticia.**

**Bach. Sobrino Clavo Claudia Catherine.**

**Asesor**

**Dr. Merino Núñez Mirko.**

**Línea de Investigación**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel-Perú**

**2018**



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

**TESIS**

**LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO  
SAC, CHICLAYO 2017.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**Autoras:**

**Bach. Chávez Ramírez Victoria Leticia.**

**Bach. Sobrino Clavo Claudia Catherine.**

**Línea de Investigación**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel-Perú**

**2018**

**TESIS**  
**LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO**  
**SAC, CHICLAYO 2017.**

Asesor: Dr. Merino Núñez Mirko  
Firma

Presidenta: Mg. Falla Gómez Carolina De Lourdes  
Firma

Secretario: MBA. Angulo Corcuera Carlos Antonio  
Nombre Completo Firma

Vocal: Mg, Rojas Jiménez Karla Ivonne  
Firma

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre Bertha Ramírez por ser mi ejemplo de constancia, perseverancia y esfuerzo; a mi padre Wilmer Chávez por su apoyo y sacrificio; a mis sobrinos Rodrigo Vega, Joao Vega y a mi abuelita Josefa Castillo por ser quienes me inspiran a ser mejor día a día.

Esta tesis está dedicada también a todos los millennials para que sigan sus sueños y nunca se den por vencidos.

Victoria

A mis Padres Cesar Sobrino y Nancy Clavo por siempre ayudarme a salir a delante, por haberme dado los valores necesarios para ser cada día mejor, por ser un ejemplo de lucha constancia y superación de vida, impulsarme a la realización de mis objetivos y metas, y por su motivación para levantarme cada vez que he decaído.

A mis hermanos por su gran ejemplo como personas y profesionales.

Y a mi primo Walter Clavo que está a lado de Dios.

Claudia

## AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres por ser quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mis maestros que a lo largo de estos 5 años han sido quienes se esforzaron por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Victoria

A Dios, por permitirme la vida, por darme paciencia y sabiduría necesaria para la realización de mis anhelos y mis objetivos de vida.

A mis padres Cesar Sobrino y Nancy Clavo por su apoyo incondicional, no solo económico sino también emocional, por su amor, comprensión, consideración y afecto.

Y a mis hermanos (a) Cesar, Cristian y Fabiola por su cariño y su apoyo incondicional.

Claudia

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
1.1. Realidad problemática.....	8
1.2. Trabajos previos .....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	25
1.7.1 Millennials .....	25
1.7.2 Desempeño laboral .....	28
1.4. Formulación del problema .....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	34
1.6. Hipótesis.....	35
1.7. Objetivos .....	35
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	37
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	37
2.1.1. Tipo de investigación.....	37
2.1.2. Diseño de la Investigación.....	37
2.2. Población y muestra .....	38
2.3. Variables y operacionalización .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	42
2.5. Métodos de investigación.....	43
2.6. Aspectos éticos.....	43
2.7. Criterios de rigor científico .....	44
III. RESULTADOS .....	45
3.1. Tablas y figuras .....	45
3.2. Discusión.....	64
3.3. Aporte científico .....	67
IV. CONCLUSIONES .....	86
REFERENCIAS .....	90
ANEXOS .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Identificación del número de trabajadores en CORPO SAC	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable independiente	41
Tabla 3	Operacionalización de la variable dependiente	42
Tabla 4	Análisis de fiabilidad alfa de cronbach	44
Tabla 5	Talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.	46
Tabla 6	Nivel de crecimiento personal	47
Tabla 7	Importancia de la lealtad a la empresa donde trabaja	48
Tabla 8	Comodidad con el trabajo en la empresa CORPO SAC	49
Tabla 9	Herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en el área de trabajo	50
Tabla 10	Capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas	51
Tabla 11	Nivel de oportunidades de ascenso.	52
Tabla 12	Nivel de ascenso de puesto.	53
Tabla 13	Preocupación por el cuidado del medio ambiente.	54
Tabla 14	Preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	55
Tabla 15	Crecimiento profesional en el puesto de trabajo	56
Tabla 16	Oportunidades de crecimiento profesional	57
Tabla 17	Herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	58
Tabla 18	Internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores	59
Tabla 19	Satisfacción con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo	60
Tabla 20	Reconocimiento a los trabajadores que tienen un alto rendimiento	61
Tabla 21	Beneficios como trabajador.	62
Tabla 22	Flexibilidad en las actividades laborales.	63
Tabla 23	Análisis de relación de variables	64
Tabla 24	Programa de mejora de percepción organizacional	73
Tabla 25	Desarrollo de actividades para la recopilación de información de millennials	74
Tabla 26	Actividades para el uso de herramientas tecnológicas	76
Tabla 27	Ficha del programa de incentivos	77
Tabla 28	Programa de Capacitación	78
Tabla 29	Programa de reconocimiento del desempeño	80
Tabla 30	Ficha de evaluación de trabajadores.	81
Tabla 31	Plan de acción	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.	46
Figura 2	Nivel de crecimiento personal	47
Figura 3	Importancia de la lealtad a la empresa donde trabaja	48
Figura 4	Comodidad con el trabajo en la empresa CORPO SAC	49
Figura 5	Herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en el área de trabajo	50
Figura 6	Capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas	51
Figura 7	Nivel de oportunidades de ascenso.	52
Figura 8	Nivel de ascenso de puesto.	53
Figura 9	Preocupación por el cuidado del medio ambiente.	54
Figura 10	Preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	55
Figura 11	Crecimiento profesional en el puesto de trabajo	56
Figura 12	Oportunidades de crecimiento profesional	57
Figura 13	Herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	58
Figura 14	Internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores	59
Figura 15	Satisfacción con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo	60
Figura 16	Reconocimiento a los trabajadores que tienen un alto rendimiento	61
Figura 17	Beneficios como trabajador.	62
Figura 18	Flexibilidad en las actividades laborales.	63
Figura 19	Organigrama de la empresa CORPO SAC	70

**LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO  
SAC, CHICLAYO 2017**

**THE MILLENNIALS AND LABOR PERFORMANCE IN THE COMPANY  
CORPO SAC, CHICLAYO 2017**

Chávez Ramírez Victoria Leticia <sup>1</sup>

Sobrino Clavo Claudia Catherine <sup>2</sup>

**RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

La metodología se desarrolló de acuerdo a un estudio de tipo correlacional con un diseño no experimental transversal, donde se ha tenido como muestra a los 40 trabajadores de CORPO SAC quienes respondieron un cuestionario con el fin de obtener los resultados que se requería para la investigación.

Los resultados mostraron que existe relación entre los factores del grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, el cual se determinó a través del análisis de correlación de Pearson, cuya relación de las variables se encuentra en la escala de 0,594; es decir, la relación es moderada entre las variables. En base al resultado obtenido se concluye que se acepta la hipótesis la cual indica que el grupo generacional Millennials se relaciona con un buen desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

Palabras clave: Millennials, grupo generacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the generational group Millennials and job performance in the company CORPO SAC, Chiclayo 2017.

The methodology was developed according to a correlational type study with a non-experimental cross-sectional design, where the 40 CORPO SAC workers were shown as respondents who answered a questionnaire in order to obtain the results that were required for the investigation.

The results indicate that there is a relationship between the factors of the millennial generational group and the labor performance in the company CORPO SAC, which is determined through the analysis of the Pearson correlation, the relationship of the variables is found in the climbing of 0.594; that is, the relationship is moderate between the variables. Based on the result obtained, it is concluded, accepted, accepted, the hypothesis, which, it is indicated, the generational group, the generation of the millennium is related to a good work performance in the company CORPO SAC, Chiclayo 2017.

Keywords: Millennials, generational group, job performance.

---

<sup>1</sup> Adscrita a la escuela académica de Administración Pregrado. Universidad Señor de Sipán Pimentel, Perú, email: [cramirezvicto@crece.uss.edu.pe](mailto:cramirezvicto@crece.uss.edu.pe) código ORCID: 0000-0003-1678-0403

<sup>2</sup> Adscrita a la escuela académica de Administración Pregrado. Universidad Señor de Sipán Pimentel, Perú, email: [sobrinocla@crece.uss.edu.pe](mailto:sobrinocla@crece.uss.edu.pe) código ORCID: 0000-0002-4545-2030

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

### A nivel internacional

En Chile, Chirinos (2014), afirma que un grupo generacional es un grupo de personas que comparte características en especial, de manera mayoritaria comparte en común haber nacido en un intervalo de años, esto quiere decir que se encuentran segmentadas por la edad, además comparten un comportamiento muy parecido debido a los hechos que han marcado su vida.

Chirinos (2014), explica que los Millennials o generación Y como también se les conoce, son personas relativamente jóvenes, por esta razón se trata de personas que conocen o han nacido con el desarrollo del mundo tecnológico, estos son hechos que forman parte de la vida de estas personas, siendo así fácil de adaptarse a los cambios que el mundo moderno ofrece.

En la empresa se debe tener registrado el capital humano y segmentarlo en base a la edad, de esta manera se obtienen los distintos grupos generacionales que conviven en la empresa, distinguiendo las características de los colaboradores en base a la generación que pertenecen.

En Colombia, Hatum (2014), destaca entre todas las características de la generación Y o millennials, es que este grupo generacional ha desarrollado habilidades multitasking, esto quiere decir que tienen habilidades de gestionar muchas cosas a la vez, debido a que son nativos digitales.

Conocer los grupos generacionales en una empresa ayuda a enfocar los esfuerzos de la gestión del talento humano en mantener motivados a los colaboradores y gestionar mejor su desempeño laboral. Aprovechar las habilidades tecnológicas y multitareas que ofrece la generación Y o Millennials, sería bastante beneficioso para el desempeño laboral en general de la empresa.

En España, Molinari (2014), plantea que, debido a la existencia y convivencia de diferentes grupos generacionales en una empresa, el comportamiento organizacional que se origina entre los individuos de la empresa se complica, debido a que se observa un grupo generacional más joven en los puestos operativos de la empresa y un grupo generacional de

más edad en los niveles estratégicos de la organización, originando en algunos casos conflictos y problemas en la comunicación organizacional.

Se puede decir que los dirigentes de la empresa pertenecen a un grupo generacional que dista mucho en semejanzas con los operarios o personal que se encuentra en los niveles operativos de la empresa. Estas diferencias muchas veces ocasionan malos entendidos o problemas en la comunicación organizacional que afectan directamente al desempeño laboral de la empresa.

Los jóvenes le dan un valor diferente al tiempo ya que tratan de balancear el trabajo y los aspectos relacionados a su vida personal, tienen una forma de pensar diferente sobre el desarrollo personal y el reconocimiento en el trabajo y su autonomía. (Molinari, 2014, p. 30)

En México, Hose (2014), define al desempeño laboral como las múltiples maneras y formas en que los colaboradores de una empresa realizan su trabajo. Dicha situación es evaluada por su mismo rendimiento para lo cual se tiene en cuenta factores tales como la gestión del tiempo, el liderazgo, las habilidades relacionadas a la organización y a la productividad individual; dicha evaluación se realiza de forma anual con lo cual se decide si el trabajador es apto para un puesto de trabajo o no lo es.

En Australia, Earle (2016), postula que si las empresas comprenden y conocen las expectativas y necesidades de los diversos grupos generacionales que conviven en una empresa, es posible elaborar estrategias de selección, y desempeño laboral que permitan mejorar los resultados de las empresas.

El capital humano presenta distintos grupos generacionales, no se ha realizado un estudio de las expectativas y necesidades de cada grupo generacional, ocasionando en algunas ocasiones que no se logren los objetivos organizacionales de la empresa.

La generación “Y” o Millennials se caracterizan por ser personas optimistas y con una buena educación, además son muy sociables, debido a ello tratan de buscar buenos trabajos donde puedan desarrollarse y tengan desafíos laborales, tratan de verle sentido a lo que están haciendo y así dan lo mejor de sí para lograr lo que se han propuesto. (Hobart, 2014, p. 34)

## **A nivel nacional**

En la empresa se debe gestionar su capital humano de acuerdo a las características de los grupos generacionales para obtener mejores resultados en su gestión en general. Además, debe aprovechar las características de los Millennials para obtener un mejor desempeño laboral en la empresa.

Según el estudio de Deloitte (2017), en el Perú existe un 33% de personas que pertenecen a la generación Millennials donde muchos de los que pertenecen a dicha generación tienen preferencias laborales en las empresas que utilizan tecnología, ya que consideran que en esas empresas se podrán desarrollar de una manera más adecuada a su forma de pensar, así mismo se determinó que el 10% tiene preferencias por empresas de alimentos y bebidas y un 8% tiene preferencias por empresas financieras. (p. 2)

La empresa para mejorar su desempeño laboral debe ubicar a los colaboradores que pertenecen a la generación millennials en perfiles de puestos que se caractericen por manejar tecnologías y comunicaciones, de esta manera se podría lograr tener una mayor motivación y mejor desempeño laboral en los colaboradores que pertenecen a esta generación.

En Perú, un estudio realizado por Great Place to Work (2017), reveló que los jóvenes peruanos tienen preferencias por trabajos en empresas donde existe un buen ambiente de trabajo, donde se cuenta con una buena infraestructura, además toman en cuenta a las características de los trabajadores que serán sus compañeros de trabajo; de esta manera otro factor que toman en cuenta los millennials es que las empresas los pueda capacitar para que realicen sus actividades laborales de manera eficiente, en función al área donde van a desempeñarse.

Para mejorar el desempeño laboral en la empresa se debe proporcionar una cultura organizacional acorde a las expectativas que buscan los millennials, esto se traduce en flexibilidad en horarios de trabajo y proporcionar capacitación continua a los miembros de este grupo organizacional, logrando estas actividades, se puede obtener un mejor nivel de satisfacción laboral y por ende elevar el desempeño laboral en la empresa.

En Perú, los Millennials peruanos se caracterizan por considerar algunos factores en el trabajo, entre los principales se encuentra que debe existir un balance de vida profesional

con la vida personal, también consideran un buen ambiente de trabajo, y prefieren horarios que puedan ser flexibles. (PUCP, 2017)

### **A nivel local**

CORPO SAC es una empresa Lambayecana, que se desarrolla en el ámbito local y nacional, ganando un merecido espacio en el competitivo sector de la construcción, todo gracias al esfuerzo de quienes lo conforman. El compromiso, la responsabilidad, la honestidad, la pasión por el trabajo y la satisfacción del cliente es lo que los distingue.

CORPO SAC es una empresa que cuenta con trabajadores jóvenes en la mayor parte (65%), quienes desarrollan sus actividades en los diferentes puestos de trabajo, desde administrativos hasta operativos. La empresa cuenta con un área administrativa, donde se controlan las actividades logísticas de la empresa, al igual que la gestión del personal con el que se cuenta y los contratos con clientes y proveedores. Sin embargo, esta contiene algunas deficiencias como las que se presentan a continuación:

Los trabajadores no son gestionados de manera adecuada, donde puedan desarrollarse tanto personal como profesional, esto es debido a que no se ha tomado en cuenta que la generación Y tiene diferentes características a otras generaciones, son nativos digitales, es decir su capacidad innata para entender la tecnología hace que sean capaces de integrarla de forma más intuitiva y rápida en sus puestos de trabajo, desarrollan habilidades multitasking y no son conformistas, a pesar de ello no se ha realizado un análisis sobre las necesidades que tienen los trabajadores ni de sus preferencias, esto ha tenido como consecuencia que muchos de ellos estén en puestos de trabajo que no son acorde a sus habilidades y conocimientos, por lo que el desempeño que se obtiene es regular. Se debe tomar en cuenta que si los trabajadores estuvieran en puestos de trabajo adecuados, tendrían un desempeño alto.

En este sentido, si la situación se sigue presentando de la misma manera el desempeño de los trabajadores no será el que la empresa espera, a pesar del potencial que puedan tener los colaboradores, el cual no es desarrollado de manera adecuada. Es por eso que es importante que la administración de la empresa tenga suficientes conocimientos sobre cómo debe tratar y gestionar a los trabajadores de la generación Y, de esta manera podrán optar por estrategias referentes a sus necesidades, gustos y preferencias, que le permita a la

organización elevar el desempeño laboral de sus trabajadores por medio de la motivación, capacitaciones y estrategias adecuadas a la generación con la que tratan.

## **1.2. Trabajos previos**

### **En el contexto internacional**

Buitrago, Constain y Lemus (2016), Colombia, realizó un estudio denominado *Rotación laboral voluntaria en jóvenes profesionales de la generación Millenials de la ciudad de Cali*, para optar por el grado de grado de Psicólogos en la Pontificia Universidad Javeriana Cali. Su investigación fue de tipo cualitativa, con un diseño narrativo, se seleccionaron a 12 personas como muestra, la técnica que se usó fue la bola de nieve, es decir para contactar a la muestra se hizo por medio de un informante, para lo cual se usó una entrevista, el objetivo de la investigación fue analizar el nivel de rotación voluntaria de los Millennials, además de describir las razones, características y preferencias de los mismos.

Los resultados mostraron que la rotación voluntaria es generada por la insatisfacción en los factores motivacionales, los cuales con el reconocimiento, adquisición de conocimientos, el cumplimiento de logros personales, profesionales y la posibilidad de crecimiento dentro de la organización, así como también el salario y el clima laboral. Se concluye que los millennials sienten que cuando el trabajo cumple con sus motivaciones o necesidades, experimentan conformidad con lo que les ofrece la organización por lo que se concluye que existe un alto nivel de satisfacción. Es decir, la satisfacción laboral en el caso de la muestra se da cuando las necesidades personales, sociales e intelectuales son cubiertas en el ámbito laboral.

Esta investigación muestra como los millennials tienen diferentes características a las demás generaciones, y es necesario su análisis para que de esta manera las empresas puedan hacer frente a ello y poder cubrir sus necesidades, de no ser así se puede tener problemas de bajo desempeño o la alta rotación de personal en la organización.

Molina (2016), Argentina, realizó un estudio denominado *La generación sin jefes: Millennials que deciden renunciar al trabajo convencional para ser independientes*, para optar por el título de Maestro en Recursos Humanos en la Universidad de Buenos Aires. Se realizó un tipo de investigación descriptivo con un diseño no experimental transversal, tuvo como muestra a los trabajadores de las empresas más importantes de Buenos Aires, a quienes se les aplicó un cuestionario. La investigación tuvo como objetivo analizar cuáles eran los

motivos por los cuales los jóvenes colombianos y argentinos de la generación Y, están desertando del trabajo dentro de organizaciones para trabajar de manera independiente.

Los resultados mostraron que el millennial argentino si bien responde a las características propias de su generación es más precavido y estable laboralmente que el millennial colombiano por lo cual aunque tenga el deseo de ser laboralmente independientes, les cuesta mucho dar el salto. Son unos convencidos y acostumbrados a que el trabajo debe ser flexible en cuanto al tiempo y no los alegra mucho la idea de tener jefes. Se emancipan de sus hogares antes que los colombianos, por lo que empiezan una vida laboral temprana así sea en empleos informales.

Este estudio nos muestra a los millennials pero en diferentes nacionales, donde se puede concluir que tienen las mismas características, pero dependiendo de las costumbres y hábitos es que tienen características diferenciadoras, por lo que significa que es necesario analizar las necesidades que tienen los colaboradores para la adecuada gestión de talento humano

Carvallo (2014), Chile, realizó un estudio denominado *Estudio de los Millennials chilenos en el mercado Laboral*, para optar al Grado de Magíster en Gestión de personas y Dinámica Organizacional en la Universidad de Chile. Se realizó un estudio de tipo descriptivo siguiendo un diseño transversal, considerando como muestra a un grupo de jóvenes en Santiago de Chile que pertenecen al grupo generacional Millennials a quienes se aplicó una encuesta de 18 preguntas con el fin de comprender los factores del grupo que influyen en el trabajo. La investigación tuvo como objetivo identificar el perfil de las personas jóvenes que radican en Chile y que pertenece a la Generación Y, así como también establecer los principales factores que motivan a obtener desempeños laborales altos en el mundo empresarial chileno.

Los resultados muestran que la participación de los jóvenes millennials en el mercado laboral estaría cerca del 50%, planteando un enorme desafío para las empresas del siglo XXI. Concluye que los Millennials son creativos, además sus procesos de planeación contemplan el largo plazo, siendo el corto plazo una preocupación para ellos, tienen una mentalidad abierta y global, prefiriendo el trabajo en equipo, participando activamente de la defensa del medio ambiente. Presentan habilidades para realizar trabajos donde intervengan la multitarea, siendo tecnológicos en gran parte de su vida.

La utilidad del estudio está en que muestra que las personas son la ventaja competitiva y el factor diferenciador, por ellos es importante que en la empresa se comprenda y trabaje para atraer y fidelizar a sus colaboradores tomando en cuenta sus características, sus preferencias y sus motivaciones en el ámbito laboral.

Frías (2014), Chile, realizó un estudio denominado *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*, para optar el Grado de Maestro en Psicología Organizacional en la Universidad de Chile. Se realizó un estudio de tipo analítico y descriptivo con enfoque cuantitativo. Se tuvo como objetivo identificar los factores que conllevan a los jóvenes profesionales que laboran en una organización a permanecer más tiempo en ella. En esta investigación se hace énfasis en conocer las características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral, la cual es la Generación Y o también conocida como Millennials.

Los resultados mostraron que pese a que la generación Y suelen buscar oportunidades en empresas donde se puedan sentir importantes (100%), también donde se puedan sentir orgullosos de los que están haciendo (100%), para ellos el compromiso con el logro de objetivos es alto por lo que contribuyen al éxito de la organización (100%). Concluye que un factor que afecta la permanencia del grupo generacional Y es la búsqueda de trabajos con sentido, además de una percepción de sentirse útil en la empresa. Además, se concluye que el principal motivo de renuncias de la generación Y responde directamente a la falta de planes de promoción o ascensos en la empresa.

La utilidad de la investigación está en los resultados obtenidos, los cuales indican que la generación Y son un grupo de trabajadores importantes a quienes no se les toma en cuenta dentro de las estrategias empresariales y se están orientando al desarrollo de las mismas, lo cual debe considerarse ya que se trata de un grupo que puede generar valor a la empresa, a través de una eficiente gestión en la empresa.

Buenaño (2014), Ecuador, realizó un estudio denominado *El Desarrollo de Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa VISPRIN CIA. LTDA*, para la obtención del título de Ingeniero de Empresas en Universidad Técnica de Ambato, Ecuador cuyo tipo de investigación fue correlacional siguiendo un diseño no experimental, donde el objetivo central fue la realización de un análisis de la situación del factor humano

de la empresa, con el fin de diseñar un plan de desarrollo por competencias que permita mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Los resultados evidencian que el desempeño de los trabajadores de la empresa se mide en base al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas, según lo cual se cumplen al 100% de lo planeado, a pesar de ello los trabajadores consideran de vital importancia el desarrollo de competencias laborales para mejorar su desempeño en el puesto. Concluye que es importante realizar una evaluación del desempeño laboral para saber en qué medida se están cumpliendo los objetivos organizacionales y cuáles son las deficiencias en el desarrollo de las actividades en cada puesto de trabajo de la empresa.

La utilidad del estudio radica en que se presentan indicadores de evaluación del desempeño que permitirán mejorar el enfoque de la presente investigación cuando se realice las herramientas de recolección de datos en la empresa, además que se obtendrá un aporte en el desarrollo del esquema de estrategias basadas en el desarrollo por competencias.

Iturralde (2014), Ecuador, en su investigación *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato*, para optar el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, el problema de investigación que orienta es: ¿de qué manera influye la evaluación del desempeño laboral en el rendimiento de los trabajadores?, manifiesta que el capital Humano, la cual tuvo como propósito realizar una evaluación del desempeño para determinar la relación que tiene con el rendimiento de los trabajadores de la empresa estudiada, para ello se desarrolló un estudio de tipo correlacional y transversal, donde la población de estudio estuvo conformada por 98 trabajadores que pertenecen a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato.

Los resultados de la investigación indicaron que el ambiente laboral es calificado como bueno para los trabajadores, lo cual es un buen factor dentro de la organización para el desarrollo de los colaboradores por lo que el desempeño no se afecta por dicha situación. Concluye que cada trabajador conoce los resultados de la evaluación del desempeño, identificando así cada factor que la afecta y por lo tanto también al rendimiento, de esta manera se estableció acciones de mejora con el fin de que el rendimiento de cada integrante de la organización también pueda mejorar.

Las evaluaciones del desempeño en la empresa son importantes para conocer los factores que pueden estar afectando el rendimiento de los trabajadores, por ello el realizar evaluaciones frecuentes de dicha situación es importante para tomar decisiones donde se establezca acciones correctivas de tal manera que se pueda ver beneficiado el trabajador, así como la empresa,

Sánchez (2014), Venezuela, manifiesta en su investigación *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince*, tesis para optar el grado de especialista en Gestión Pública. Tuvo como principal objetivo realizar un programa de motivación con el fin de favorecer el desempeño laboral en la empresa estudiada, de esta manera se haría un aporte con la investigación hacia la problemática identificada. La metodología se desarrolló de acuerdo a un estudio de tipo cuantitativo, siguiendo un diseño descriptivo simple, considerando como participantes a los 12 trabajadores de la empresa.

A través de los resultados se pudo determinar que algunos factores que afectan la motivación de los trabajadores es el bajo ingreso que estos perciben de manera mensual, ya que se considera que estos no están acorde a las funciones que tienen que realizar. Concluye que las necesidades motivacionales de los trabajadores están en un nivel de poca satisfacción, por lo que se requiere de un programa con incentivos que pueda favorecer la motivación de los trabajadores y a la vez incentivar el buen desempeño de los mismos, considerando también el reconocimiento de los trabajadores.

En este caso, se puede decir que las empresas que no establezcan estrategias motivacionales dentro de la gestión empresarial tendría como resultado un desempeño bajo, lo cual no sería beneficioso para la organización ya que frenaría el desarrollo de la misma, por tal motivo. La motivación del trabajador es importante en el desarrollo y desempeño de cada trabajador.

### **En el contexto nacional**

Lima y Polanco (2017), Arequipa, en su estudio denominado *Satisfacción laboral en los millennials en comparación a la generación X en Arequipa, 2017*. Para obtener el grado de Profesional de licenciado en Administración de negocios. La metodología fue de tipo descriptiva comparativa y correlacional, el diseño fue no experimental transversal, la muestra estuvo constituida por 200 personas, las cuales 118 de la generación Y y 82 de la generación

X. El objetivo de la investigación fue comparar la satisfacción laboral entre los millennials y la generación X en la población arequipeña.

Como resultados se obtuvo primero que el instrumento tiene un alto porcentaje de confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.920), con respecto a las dimensiones, los resultados son muy similares, ligeramente inclinado a una mayor satisfacción por parte de los integrantes de la generación X. Finalmente en la investigación se concluyó que la hipótesis planteada inicialmente queda aceptada, ya que de acuerdo a los resultados y discusión de los mismos se aprecia que en Arequipa los millennials tienen una menor satisfacción laboral que la generación X.

Estos resultados muestran que la generación Y es mucho más flexible que otras generaciones, por lo que es necesario analizar sus necesidades e implementar estrategias que le permitan a la empresa obtener colaboradores satisfechos laboralmente que puedan lograr un alto desempeño y le otorguen un valor diferenciado a la organización.

Yepez y Quiroz (2017), Arequipa, en su estudio denominado *Factores que determinan la satisfacción laboral y sus efectos en la atraktividad del empleo y la retención del talento humano, en los millennials egresados de la Universidad Católica San pablo de 23 a 30 años en Arequipa Metropolitana*. Para obtener el grado de Licenciado en Administración de negocios. La tesis se desarrolló de acuerdo a las pautas de la investigación cualitativa y cuantitativa; a partir de una investigación exploratoria como entrevistas a expertos y focus group se profundizó en la temática de este problema sobre la satisfacción laboral de los millennials, de tipo no experimental con un corte transversal de carácter descriptivo-correlacional. Se realizó una encuesta aplicada a 384 egresados de la Universidad Católica San Pablo de todas las carreras profesionales., el objetivo de establecer la manera en cómo influyen los factores que determinan la satisfacción laboral en la atraktividad del empleo y en la retención del talento humano de los millennials egresados de la Universidad Católica San Pablo.

Los resultados mostraron que en el ambiente laboral los factores más predominantes son las relaciones con los compañeros y superiores ya que los millennials van a sentirse más cómodos trabajando en un entorno donde existan personas que les genere mayor nivel de confianza y comprensión. Con respecto al equilibrio familia trabajo se encontró que, para que los millennials se sientan satisfechos deben tener momentos para pasar con sus

familiares y amigos. Ellos deben sentir que el puesto laboral, les ofrezcan políticas de descanso así como horarios para tener una vida y un respiro después del trabajo. Con respecto al desarrollo laboral, ellos trabajan en empresas donde la innovación, la creatividad y el aprendizaje continuo sean las herramientas que impulsen el desarrollo de su talento profesional y laboral. Además van a buscar dicho desarrollo en empresas donde haya una sintonía con su filosofía y valores.

Esta investigación muestra cuán importante es analizar a los trabajadores, de esta manera se puede obtener sus principales necesidades y preferencias, si la empresa las toma en cuenta tendrá como consecuencia a colaboradores satisfechos con su trabajo por lo que su índice de desempeño será alto.

Rodríguez (2016), Trujillo, en su estudio denominado *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS S.R.L del distrito de Trujillo 2016*, para obtener el Grado de Maestra en Administración, mención en Recursos Humanos en la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo cuyo tipo de investigación fue cuantitativo cuyo diseño no fue descriptivo simple, presenta un modelo de gestión por competencias del talento humano de la empresa PROMAS S.R.L donde investiga la complejidad del bajo rendimiento laboral, y la falta del desarrollo de competencias entre los trabajadores, lo que está poniendo en riesgo los puestos de trabajo, y evidencia la mala gestión del talento humano.

Los resultados muestran que la gestión del talento humano en la empresa es deficiente e influye de manera significativa en el desempeño de los trabajadores, por lo que la propuesta del diseño de un modelo de gestión por competencias permitiría mejorar esta deficiencia en la organización. Concluye que se evidencia que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano por competencias y el desempeño laboral, lo que hace viable y factible la implementación de estrategias basadas en el desarrollo de competencias que se proponen en esta investigación.

Es útil porque el diseño del modelo de gestión por competencias muestra una serie de actividades a desarrollar basadas en las deficiencias que influyen en el desempeño que pueden servir de referencia para el plan de acción a desarrollar en la propuesta de esta investigación.

Begazo y Fernández, (2015), Lima, en su investigación *Los Millennials peruanos: Características y proyecciones de vida*. Tesis de investigación para optar el título en Administración. Los autores plantearon como objetivo general determinar las características de la generación Millennials peruana, realizando así un estudio de tipo descriptivo analizando la situación de los millennials en Perú, para determinar y conocer sus características y lo que esperan para su vida.

En los resultados se determinó que la generación de los millennials es relativamente joven, por ello el tema del internet forma parte de su vida desde la niñez, tienden a adaptarse rápidamente a los cambios de la tecnología, es decir se trata de los descendientes de la generación X. concluye que en el caso de los millennials es necesario realizar una retroalimentación continua, donde se requiere un liderazgo y un aliento constante de los líderes, es decir, la generación de los millennials esperan que sus jefes sean comprensibles y les puedan otorgar horarios que sean flexibles, si es posible hasta libertad para trabajar desde casa.

Mitta y Dávila (2015), Lima, en su trabajo de investigación *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes "Millennials en un grupo de organizaciones*, para obtener el título de Licenciado en Gestión Empresarial en la Pontificia Universidad Católica del Perú. La investigación se realizó con el objetivo de poder identificar cada una de las políticas y las prácticas que realizan las empresas para retener al talento de los millennials en su organización. La metodología se desarrolló en función a un estudio mixto para lo cual se hizo uso de herramientas cualitativas así como herramientas cuantitativas aplicando encuestas a los millennials de universidades de los últimos ciclos de diferentes carreras profesionales para obtener la información que se necesitaba para la investigación.

Los resultados indicaron que pocas son las empresas que tienen políticas de retención del talento humano donde se considere a los millennials como un factor importante del desarrollo de la organización. Concluye que las empresas requieren de políticas que les permita retener al talento humano con el que cuentan, sobre todo de los trabajadores que pueden aportar mayor valor a la empresa, además se requiere que se ubique a los trabajadores en puestos que estén acordes a su preparación profesional para aprovechar al máximo su potencial.

La importancia de la investigación está en los resultados logrados, de los cuales se determina que las políticas de retención del talento son importantes para la organización, ya que son un factor importante de su desarrollo y adaptación a los cambios del mercado laboral para generar un mayor valor a las actividades empresariales.

Condori (2014), Tacna, en su estudio denominado *Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna*, para obtener el Grado de Maestro en Gestión Empresarial en la Universidad Jorge Basadre Grohman cuyo tipo de investigación fue descriptivo-correlacional con un diseño correlacional, donde determinó la influencia de las competencias laborales que caracterizan al personal de la Municipalidad “Coronel Gregorio Albarracín” sobre su desempeño en la organización, utilizando a los 82 empleados como muestra del estudio, se encontró que existe influencia significativa entre las variables.

Los resultados muestran que el nivel del desempeño laboral en la entidad se encuentra en un nivel medio, es decir, es adecuado, siendo el indicador perspectiva del trabajo y conocimiento del puesto los que deben ser mejorados y el mejor indicador valorado por el trabajador fue el compañerismo laboral. Concluye que es importante el análisis de las características personales de cada trabajador que influyen en el comportamiento dentro de la organización y el estudio de las competencias agrupadas en: aptitudes y habilidades, rasgos de personalidad, actitudes y conocimientos; lo que servirá para basar las estrategias de mejora del desempeño en las competencias más importantes.

Es útil porque el estudio permite tener un nuevo conocimiento sobre la relación existente entre las competencias laborales del personal y su desempeño laboral, lo que servirá en el desarrollo del plan de mejoramiento institucional basado en las estrategias del desarrollo por competencias que se pretenden proponer en el presente estudio.

Quintanilla (2014), Ayacucho, reveló en su investigación *Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho*, tesis para optar el título en Administración en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. La cual tuvo como objetivo realizar un análisis de gestión por competencias con el propósito de determinar la relación que tiene con el desempeño laboral en la institución estudiada; para ello se analiza la problemática de las variables a través de un estudio de tipo correlacional,

con un diseño no experimental y transversal, considerando una población de 2,135 trabajadores de los cuales se determinó una muestra de 192 colaboradores.

Los resultados indicaron que la gestión por competencias, así como el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad tiene deficiencias que afectan ambas variables. Concluye que existe relación entre la gestión por competencias y el desempeño laboral, identificando deficiencias como la falta de capacitación en los trabajadores y la falta de motivación para incentivar un mejor desempeño de los trabajadores como parte del desarrollo de las competencias de los mismos, recomendando establecer acciones de mejora considerando la información obtenida en la investigación.

En la empresa resulta importante realizar estudios sobre los factores que puede estar afectando el desempeño de los trabajadores, de esta manera a través de la información obtenida se puede establecer mejoras en beneficio de la organización y los trabajadores como parte de una buena gestión del personal.

### **En el contexto local**

García y Meléndez (2015), Chiclayo, en su estudio titulado *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo*. Para optar por el título de Licenciado en Administración. El tipo de investigación fue mixto, el diseño fue descriptivo, la muestra estuvo constituida por 24 colaboradores de la empresa en estudio, se realizaron entrevistas exploratorias. El objetivo fue proponer una mejora en el proceso de evaluación de desempeño de la empresa, para ello fue necesario diagnosticar los procesos de evaluación empleados.

Los resultados mostraron que el proceso de evaluación de desempeño que se aplicaba a los colaboradores estaba en un nivel alto. La propuesta generada estaba orientada a identificar y mejorar los indicadores que se ubicaron en un nivel regular e inclusive bajo, con la finalidad de poder perfeccionar el proceso de evaluación. La propuesta que se planteó fue formulada utilizando los conceptos provenientes de la evaluación del desempeño y la evaluación 360 grados, constituyéndose esta última en un soporte metodológico para formular una propuesta que ayude a mejorar el proceso de evaluación de desempeño que tiene actualmente la empresa.

Villalobos y Pérez (2017), Chiclayo, en su estudio titulado *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE*,

*sede Chiclayo*. Para optar por el título de Licenciado en Administración de empresas. El tipo de estudio de la investigación es mixto pues es un estudio cualitativo, debido a que se han utilizado entrevistas exploratorias, y es también cuantitativo, porque se ejecutó una encuesta estructurada que ha permitido cuantificar cada dimensión a diagnosticar. Así mismo el diseño del estudio es descriptivo, la muestra estuvo constituida por 180 trabajadores del INPE, para lo cual se aplicó la encuesta para la recolección de la información. El objetivo fue determinar y proponer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Los resultados mostraron que la dimensión satisfacción de tareas se encuentra en un nivel alto, la dimensión condiciones de trabajo se encuentra en un nivel medio, la dimensión reconocimiento personal y social de los trabajadores que laboran en la misma entidad se encuentra en un nivel medio con una tendencia a ser regular y la dimensión beneficios económicos se encuentra en un nivel medio con una tendencia a ser percibida como alta.

Barrantes y Farro (2015), Chiclayo, en su estudio titulado *La motivación laboral para mejorar el desempeño en los trabajadores de la empresa Ecoservis, Chiclayo*. Para optar el grado académico de licenciado en administración. El tipo de investigación es descriptiva y el método utilizado fue el inductivo, el diseño fue no experimental y la recolección de información se realizó mediante un cuestionario el cual fue aplicado a los clientes de la empresa. El objetivo general fue determinar la influencia de motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en estudio.

Los resultados mostraron que al realizar el diagnóstico de la motivación laboral en los trabajadores de la empresa se puede decir que hay ausencia de condiciones laborales, remunerativas, estabilidad y clima laboral, falta de motivación y comunicación. Con respecto a la evaluación del desempeño laboral, esto se ve afectada por la ausencia o falta de un clima laboral óptimo. Se concluye que es necesario optimizar el desempeño laboral utilizando actividades estratégicas que se adapten al comportamiento del trabajador, considerando las nuevas tendencias y sus características propias de su generación.

Esta investigación nos muestra que el tener una alta motivación también ha permitido a la empresa logre un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Quijano y Silva (2016), Chiclayo, en su estudio titulado *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la Empresa de Transportes Civa – Chiclayo 2016*, cuyo tipo de investigación fue cuantitativo con un diseño correlacional, donde el problema fue saber de qué manera la gestión en la selección del personal se relaciona con el desempeño laboral en la empresa transportes CIVA S.A en Chiclayo, donde se evidenció que no existe pruebas de idoneidad para evaluar la compatibilidad entre los postulantes y las competencias que requiere el puesto, siendo esto uno de los pilares que determina el desempeño futuro de los empleados.

Los resultados evidencian que en la empresa en estudio no existe compatibilidad entre las competencias que poseen los trabajadores y el puesto que ocupan en un 42%, por esta razón existe un bajo nivel de desempeño, a ello se suma la falta de capacitación sobre las actualizaciones de las tareas a desarrollar en la empresa. Concluye que el estudio demuestra que la falta de conocimiento o el adecuado desarrollo de competencias que exige un puesto de trabajo influye en el desempeño laboral del empleado, entonces para que las estrategias de desarrollo por competencias resulten eficientes se debe realizar un análisis previo del perfil del profesional que labora en la empresa en estudio.

Es útil porque la metodología usada para evaluar al profesional y realizar la comparación con los requisitos que exige su puesto servirá para el diseño de la evaluación del desempeño del presente estudio.

Bergerman y Tantalean (2016), Chiclayo, en su tesis titulada *Propuesta de retención del talento millennials en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque-2016*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Se realizó con el objetivo de realizar una propuesta que esté orientada en retener al talento millennials que labora en el Banco de Crédito del Perú, de esta manera se realizó un estudio mixto, es decir cualitativo y cuantitativo donde se consideró como muestra a 148 trabajadores de las diferentes agencias ubicadas en Chiclayo quienes respondieron un cuestionario para obtener la información que necesitaban.

A través de los resultados se determinó que los trabajadores millennials representan una fuerza laboral de gran importancia para la empresa, de lo cual se obtuvo que más del 50% de los trabajadores del BCP de Chiclayo siente un gran compromiso por su trabajo.

Concluye que la retención de los millennials de la empresa estudiada puede ser por un largo periodo debido a que la experiencia requerida es lograda en un corto plazo mostrando gran habilidad y disposición para aprender.

Barón (2013), Chiclayo, en su tesis titulada *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo Minsa*. Tesis para optar el título de Licenciado Enfermería de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Se realizó con el objetivo de determinar los factores de la motivación que influyen en el desempeño laboral de las trabajadoras (enfermeras) del Minsa de Chiclayo, para lo cual se ha realizado un estudio cuantitativo con un diseño descriptivo y transversal donde se ha considerado como muestra a 54 enfermeras a quienes se aplicó una encuesta con el fin de obtener la información que se necesitó para el estudio.

Con los resultados se determinó que los factores de la motivación de las enfermeras son el entorno de trabajo, la remuneración que perciben, la supervisión y la seguridad en el trabajo. Concluye que las enfermeras trabajadoras del Minsa de Chiclayo requieren de factores motivacionales que favorezca el desempeño de cada una de las trabajadoras, para lo cual se requiere de una gestión del talento que sea efectiva a pesar de las restricciones que pueda haber debido a políticas a las que se tienen que acoger como trabajadoras del estado.

El estudio es útil debido a que se muestra la importancia de los factores motivacionales dentro de una organización, los cuales son necesarios para lograr mejoras en el desempeño de los trabajadores, es así que este factor forma parte de una buena gestión del talento en la empresa.

Bazán y Oviden (2013), Pimentel, manifestó en su investigación *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Proyecto Especial Olmos Tinajones de la Universidad Señor de Sipán*. Tesis para optar el título de licenciado en administración. La investigación tuvo por objetivo desarrollar una propuesta de mejora del clima organizacional que provea de herramientas necesarias para mejorar el desempeño laboral en el Proyecto Especial Olmos Tinajones.

Los datos se obtuvieron de los trabajadores de la oficina de Chiclayo del Proyecto Especial Olmos Tinajones. Concluyen que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores del Proyecto Especial Olmos Tinajones puesto que los resultados obtenidos a través del análisis de relación de variables demuestran que existe una alta

relación entre las dos variables en estudio tal obteniendo resultados de un nivel alto de relación entre el rendimiento del trabajador y las obligaciones que tienen en el puesto de trabajo, ya que muchos consideran que no es acorde a su preparación y habilidades personales. También existe una alta relación entre las decisiones tomadas por los jefes y tomar en cuenta las opiniones del trabajador en la toma de decisiones; se resalta, además una alta relación entre las reglas de convivencia para mantener un buen clima laboral y el nivel de estrés y atención de los trabajadores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.7.1 Millennials**

Begazo (2015), indica que los millennials son grupos de personas jóvenes nacidas a partir del año 1984, es decir que actualmente tendrían edades que oscilan entre 20 a 34 años, en este caso es un grupo complicado de describir ya que es un grupo denominado como liberal desde el punto de vista familiar, se trata de una generación cada vez menos tradicional cuyos hijos no son planificados ni forman parte de un proyecto de vida.

Begazo (2015) afirma que los millennials son nacidos en la era de la tecnología y prácticamente ya son parte de ellos, parte de su naturaleza, es decir que son grandes consumidores de tecnología desde teléfonos celulares, hasta computadoras, etc.

#### **A. Características de los Millennials.**

Kurz (2013), indica algunas de las características de los Millennials, entre las principales se tiene las siguientes:

##### *a. La tecnología define a la generación de los Millennials.*

Kurz (2013), explica que: “La tecnología forma parte de la vida de esta generación, les permite comunicarse, relacionarse con otras personas y desarrollar su creatividad sin límites, por ende, consideran a la tecnología como algo esencial en sus vidas” (p.52).

##### *b. Se pone como prioridad a la gente.*

Kurz (2013), indica que: “Para esta generación su familia es uno de los factores más importantes de su vida y por ello son muy apegados a ella, le dedican el tiempo necesario y hacen el mayor esfuerzo por brindarle una mejor calidad de vida” (p.52).

*c. Son una generación con niveles de felicidad.*

Kurz (2013), manifiesta que: “Para lograr alcanzar su felicidad buscan pasar tiempo con sus familias, dedican tiempo a viajar, y socializar con amigos, estos son los factores que determinan la felicidad de esta generación, además aprecian y valoran la cultura y sus costumbres” (p.53).

*d. Los Millennials son Globalocales.*

Kurz (2013), explica que los millennials son identificados como globalocales por lo siguiente:

Los millennials demuestran tener un gran apego a las nuevas tendencias no solo de su país sino se enfocan en el mundo, esta generación estudia lo que sucede a nivel mundial para mejorar las tendencias actuales que ellos utilizan y de esta manera estar a la vanguardia de la innovación. (p.53).

*e. Millennials en la crisis económica mundial.*

Kurz (2013), explica que “son sensibles a los diversos acontecimientos que suceden en el mundo, como crisis económica, desastres, entre otros factores, todo ello han generado incertidumbre en su apreciación sobre la estabilidad y seguridad laboral” (p.53).

***B. Importancia de los Millennials en la empresa.***

Kurz, (2013), indica que: “la generación Y implica que las jerarquías en las empresas tiendan a desaparecer, ya que se espera trabajar en entornos donde se establezca mucho respeto mutuo para lo cual no se requiere necesariamente de jerarquías en la empresa” (p.82). Las estrategias establecidas para esta generación, pueden ser fortalecidas con el uso de los medios digitales, de esta manera se tendría un mayor efecto en los resultados que se espera lograr.

Sanchez (2016), afirma que “las empresas actuales deben ir adaptándose y entendiendo a la forma en que trabajan la generación millennials para poder obtener los mejores beneficios de sus características, que permitirán que el negocio siempre este a la vanguardia del mercado” (p.11). Por esta razón, los millennials son importantes ya que a pesar que no representan gran parte del mercado laboral actual, sus características están siendo compartidas y copiadas por trabajadores que no pertenecen a esta generación, por ello

es necesario que se estudie la generación millennials para medir su desempeño y cuáles son los factores que deben potenciar para obtener un mayor rendimiento laboral.

Sanchez (2016), también menciona que los millennial: “se sienten incómodos ante una estructura organizativa rígida, ellos esperan un rápido crecimiento dentro de la organización por ello valoran que se les ofrezca una línea de carrera que seguir, además buscan una retroalimentación constante” (p.12). En este sentido, los millennials requieren de un estilo de gestión y una cultura corporativa diferente a las tradicionales, ellos buscan que se adapten a sus necesidades.

### ***C. Factores resaltantes en los Millennials.***

Algunas de los principales rasgos de los Millennials, los cuales se pueden determinar cómo las dimensiones, son los siguientes:

#### *Desarrollo y la conciliación por delante del dinero.*

Huete y García (2017), indica que: “lo que buscan es lograr un mayor desarrollo en la vida laboral, además del desarrollo de su familia, dedicando tiempo y esfuerzo al logro de sus metas dentro de la organización y en su vida personal” (p.21). Se trata de personas que se adaptan al cambio con facilidad, así como se requiere en el mundo globalizado de ahora.

#### *Lealtad.*

Huete y García (2017), afirman que: “se trata de una de las principales características si en la empresa se le trata bien y existe un buen ambiente de trabajo, sin embargo, muchas empresas optan por tener un nivel alto de rotación de personal” (p.21). Dicha situación es algo a lo que no se adaptan por lo que no se les ofrece una seguridad laboral.

#### *Entorno tecnológico.*

Huete y García (2017), mencionan: “respecto a esto las herramientas tecnológicas forman una parte esencial de los millennials incluso son utilizadas en el trabajo como una herramienta para favorecer el desempeño” (p.21). Sirve como parte de la gestión y de desarrollo de las competencias de los colaboradores.

*Ascenso.*

Huete y García (2017), afirman que “se trata de un factor importante, ya que los millennials buscan mejorar sus ingresos y necesitan de oportunidades de desarrollo para poder ascender” (p.22). A esta generación le gusta dedicar tiempo para ellos realizando viajes y pasando tiempo con su familia y amigos, por ello es importante percibir mayores ingresos.

*Responsabilidad social.*

Huete y García (2017), indican que: “los Millennials tienen gran interés por empresas que tratan a sus empleados como clientes, tratando de ofrecerles una calidad de trabajo y que muestran preocupación por el cuidado del medio ambiente” (p.22). Las empresas que muestran preocupación por el bienestar de la sociedad, sus clientes internos y externos resultan ser muy atractivas para los millennials.

### **1.7.2 Desempeño laboral**

Lazzati (2013), explica que el desempeño laboral está referida al trabajo eficiente de los trabajadores en su puesto de trabajo la cual se ve influida por el ambiente en el que se está desarrollando las actividades, siendo necesaria que estas sea adecuada para las actividades laborales.

Chiavenato (2013), explica que el desempeño laboral tiene que ver con factores como la capacidad para entregar resultados bajo presión, también tiene que ver factores como la puntualidad y la asistencia, además de la responsabilidad con las actividades asignadas, asimismo se encuentra la iniciativa y la discreción y el tacto.

Isea, Et. Al. (2013), manifiestan que el desempeño laboral requiere de evaluaciones frecuentes, de tal manera que se pueda tener información que permita determinar si se está cumpliendo con las normas de la organización y el cumplimiento de los objetivos establecidos para el desarrollo de la organización.

El desempeño involucra las características del trabajador desde un punto de vista profesional, en la cual se considera las habilidades y los conocimientos que hayan adquirido producto de una preparación previa y la experiencia.

### ***A. Características de la evaluación del desempeño.***

Juárez y Carrillo (2014), indican que las características de la evaluación del desempeño laboral son variadas, de esta manera se puede mencionar las siguientes:

El perfeccionamiento de la gerencia: la cual requiere de la preocupación por parte de la gerencia en evaluar y mejorar el desempeño de sus trabajadores.

La medición del rendimiento: que se trata del valor que el trabajador está aportando a los resultados de la empresa.

La retroalimentación: la cual se trata de la información obtenida de la evaluación del desempeño, con lo cual se establece acciones de mejora.

La planificación de los recursos humanos: la cual consiste en la realización de una gestión efectiva de la gestión del talento humano en la empresa, de tal forma que se pueda quedar con los mejores elementos de la organización.

El cumplimiento de la normativa: de esta manera se puede mantener el orden en la organización, la cual debe ser supervisada para determinar el cumplimiento de las mismas.

La comunicación: es un factor importante dentro de la empresa, ya que esta puede influir en el desempeño de los trabajadores.

### ***B. Importancia del desempeño.***

Pineda y Pineda (2012), que el desempeño de los trabajadores debe ser el más óptimo en la empresa, de tal manera que se requiere de una evaluación para conocer con detalle los resultados que se está logrando, es así que se puede establecer estrategias de mejora con el fin de lograr los mejores resultados dentro de la empresa.

Pineda y Pineda (2012), afirman que el objetivo de la mejora del desempeño en la empresa debe ser lograr un interés mayor por parte de los trabajadores en el logro de objetivos, de tal forma que se pueda lograr un crecimiento sostenible de la organización con lo cual se verían beneficiados los trabajadores, así como los propietarios.

Pineda y Pineda (2012), manifiestan que otro de los factores importantes de la mejora del desempeño en la empresa, es lograr una mejor identificación por parte de los

trabajadores con la empresa, de esta manera se puede decir que estaría implicado con el logro de objetivos y el crecimiento de la organización.

### ***C. Evaluación del Desempeño***

Juárez y Carrillo (2014), manifiesta que hay distintas formas de evaluar el desempeño en la empresa, entre los cuales se describe los siguientes:

Se considera al Supervisor Inmediato, la cual consiste en la realización de evaluaciones del personal, función que puede ser asignado al jefe inmediato de cada área de trabajo.

En este caso, la evaluación de los trabajadores es muy importante para controlar los resultados que se haya planteado la empresa dentro de un periodo de tiempo.

El comité de estimación, la cual estaría conformada por los supervisores de cada área de trabajo.

La autoestima del personal, la cual se trata de otro de los factores importantes del desempeño, ya que esta influye directamente en los resultados que pueda lograr.

Se puede decir que la evaluación realizada a los trabajadores puede brindar información oportuna acerca de los resultados que se está logrando, para ello se puede establecer indicadores que permitan tener una visión clara de la posición de la empresa.

Otro factor importante, es la retroalimentación, la cual se puede lograr a través de las evaluaciones de 360°, de esta manera se tendría información directa y una mejor comprensión y conocimiento del desempeño de cada empleado de la empresa.

### ***D. Técnicas para la evaluación de desempeño***

Chiavenato (2013), explican que existen diferentes formas de evaluar el desempeño, dando referencia a los siguientes:

La jerarquización individual y por grupos, consiste en la realización de un sistema donde se tenga que ubicar de mayor a menor los resultados de los trabajadores, el cual se puede considerar como su desempeño en la empresa.

Otra técnica es la comparación por pares, la cual consiste en la evaluación de los colaboradores de áreas particulares de la organización, de esta manera es posible compararla

con otras áreas, para ello se debe considerar una sola línea de importancia de las áreas de trabajo que están siendo comparadas, así se puede hablar en términos de desempeño.

Las escalas de juicio, se trata de una técnica que puede ser utilizada para definir diferentes factores donde se evalúa a través de escalas, donde se asigna un valor de mayor a menor según la calificación que se asigne, para ello se utiliza diferentes herramientas de calificación.

Las listas de control, se puede utilizar para que el mismo trabajador la responda según crea conveniente, de esta manera se puede obtener información sobre algunos factores que puede estar afectando su desempeño.

### ***E. Factores del desempeño laboral***

Chiavenato (2013), indica que existen dimensiones que inciden directamente en el desempeño laboral de los trabajadores en la organización, las cuales son la satisfacción del trabajo, la autoestima, el trabajo en equipo y la capacitación para el trabajador:

#### ***a. Satisfacción del trabajo.***

Chiavenato (2013), establece que se trata de los sentimientos que pueden ser favorables o no en relación al trabajo que realizan, la cual se puede determinar cómo las actitudes laborales en función al contexto laboral donde se considera la estructura de la organización, el trabajo en equipo, la supervisión de los trabajadores, etc.

Según Chiavenato (2013), el desempeño laboral tiene mucho que ver con el sentimiento de complacencia con las actividades laborales, de lo cual se puede determinar el comportamiento que este tendría en el trabajo.

#### ***b. Autoestima.***

Chiavenato (2013), afirma que se trata de un factor de motivar al trabajador para hacerle sentir que pertenece a la empresa, hacerle saber que es importante para la organización, para lo cual se aplicaría estrategias como el reconocimiento del trabajador para mantenerlo motivado y hacer sentir que su trabajo es valioso para la empresa.

Chiavenato (2013), menciona que la autoestima es un factor significativo y determinante cuando se trata de superar trastornos depresivos, es tener inteligencia

emocional, mantener un equilibrio emocional, saber reaccionar y tomar decisiones en cuanto a las situaciones conflictivas.

*c. Trabajo en equipo.*

Chiavenato (2013), menciona que el trabajo en equipo permite mejorar los resultados obtenidos, pero para trabajar eficientemente en un equipo se requiere del compromiso y la cooperación de todos los involucrados, de esta manera se lograra cumplir con los objetivos y metas trazadas.

Chiavenato (2013), afirma también que el trabajo en equipo requiere de liderazgo, una adecuada comunicación y el involucramiento de todos los que son parte del equipo, esto permite obtener mejores resultados en relación a los objetivos planteados.

*d. Capacitación del personal.*

Chiavenato (2013), explica que la capacitación en la empresa es necesaria para el desarrollo de los trabajadores, en este caso se debe utilizar un programa que esté de acuerdo a las necesidades de capacitación de las áreas de trabajo para lograr el mejor desempeño posible por parte de los trabajadores.

Chiavenato (2013), explica que los programas de capacitación usualmente cubren pocas necesidades en el puesto de trabajo, debido a que no está bien orientada, para ello es importante realizar un análisis previo de las necesidades de capacitación.

***F. Dimensiones del desempeño laboral***

Lazzati (2013), describe las siguientes dimensiones del desempeño laboral cuando se trata de los millennials:

*a. Oportunidades de promoción*

Son un atractivo para cualquier trabajador que busque mejorar su situación laboral y económica, y es muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador.

#### *b. Uso de tecnología*

Son una herramienta esencial para garantizar la administración del área y el aumento de su productividad, mediante las cuales se va a proporcionar la información necesaria, en el momento oportuno y con la estructura adecuada, a aquellos miembros de la empresa que la requieran. Con el uso de la tecnología se logra simplificar los procesos de producción y las formas en las que se desempeñan algunas tareas. Además, permite llevar a cabo mejoras en las condiciones de trabajo, aumentar la seguridad y favorecer la comunicación y el flujo de intercambio de información.

#### *c. Resultados*

Ligados al reconocimiento laboral, como un recurso en el que no debemos escatimar y que debemos de saber administrar ya que es un factor que ayuda a impulsar el alto desempeño. Trabajadores que demuestran y aportan con resultados a la empresa, merecen y deben ser reconocidos para que se sientan seguros y gratificados en su desempeño, es una manera de hacerlos partícipes y que forman parte de la empresa.

#### *d. Beneficios*

Están encaminados a un mayor rendimiento laboral. Si los trabajadores reciben beneficios rendirán más porque se sienten mejor y valorados en su trabajo y lo hacen con una mayor eficacia. Los trabajadores que reciben beneficios por parte de la empresa son capaces aportar nuevas ideas en su entorno laboral y a la empresa.

### **1.4. Formulación del problema**

#### **Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?

#### **Problemas específicos.**

¿Cuáles son los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?

¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Ñaupas, Et. Al. (2014) indican que justificar es exponer todas las razones, las cuales nos parezcan de importancia y nos motiven a realizar una investigación, es por eso que a continuación se describe la justificación e importancia del estudio:

La empresa CORPO SAC no ha realizado un análisis de las necesidades de sus colaboradores, no conoce las preferencias personales y profesionales de estos, la organización debe saber que ya no es suficiente con ofrecer un puesto de trabajo, si no que la debe ir más allá y facilitar herramientas que contribuyan al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores. Factores como el salario ya no toman tanta importancia, factores como el incremento del conocimiento o de las habilidades, línea de carrera, entre otros, forman parte del cumplimiento de las necesidades de los millennials, pero cabe recalcar que cada colaborador tiene diferentes preferencias, unas iguales que otras, y diferenciadas. Es por eso que la presente investigación radica en la importancia del análisis de las necesidades de los millennials en una organización, debido a que si se pueden identificar las principales necesidades y preferencias que éstos tienen, y por medio de estrategias se logran satisfacer, se puede obtener un mayor desempeño de los colaboradores de tal forma que le otorguen un valor a la organización.

#### **Teórica**

La investigación tiene justificación teórica ya que se fundamentó en autores como: Begazo (2015) quien fundamenta las teorías de la generación Millennials o generación Y como también es conocida, y el autor Lazzati (2013) en su libro de Talento Humano, quien define lo correspondiente al desempeño laboral, de esta manera la investigación se fundamenta en las teorías y conceptos de dichos autores.

#### **Metodológica**

Desde un punto de vista metodológico la investigación se desarrolló en función a un estudio de tipo correlacional y no experimental-transversal, además en la presente investigación se ha considerado la técnica de la encuesta haciendo uso del cuestionario como

instrumentos, cuadros estadísticos, pruebas de hipótesis, así se obtuvo la información necesaria de cómo el grupo generacional denominado Y o Millennials se relaciona con el desempeño laboral de la empresa CORPO SAC.

### **Social**

Desde un punto de vista social, se benefician los trabajadores de la empresa estudiada al proporcionar a los dirigentes de CORPO SAC un amplio marco metodológico para gestionar las características de los millennials en beneficio del desempeño laboral de la empresa CORPO SAC. Así también se benefician los socios ya que obtendrían mayores resultados por parte del personal, al igual que la sociedad en general ya que esta investigación se podrá tomar como referente para otros casos similares.

### **Práctica**

Desde un punto de vista práctico, la empresa podrá implementar la propuesta que se describe en la investigación, siguiendo las pautas estipuladas, de esta manera podrá obtener los resultados esperados y descritos en la propuesta. Además de ello, otras organizaciones que tengan problemas similares podrán usar la investigación como referencia para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores. Asimismo, los estudiantes que deseen realizar una investigación respecto a un tema similar, podrán usar la investigación como ejemplo y referencia.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: Sí existe relación entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

H0: No existe relación entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

**Objetivos específicos.**

Analizar los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

Evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

Medir la relación que existe entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo correlacional:

Hernández et al. (2014) afirman que con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Hernández et al. (2014) indican que la investigación correlacional tiene como objetivo indagar la incidencia o relación de las modalidades o niveles de una más o variables en una población.

En el caso del tipo descriptivo porque las variables grupo generacional millennials y el desempeño laboral fueron descritos y caracterizados de acuerdo a la realidad encontrada en la empresa y es correlacional porque se encontró el grado de relación entre el grupo generacional millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC.

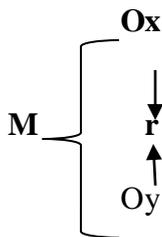
#### 2.1.2. Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación tiene un diseño no experimental-transversal.

Hernández, Et. Al. (2014) explica que el diseño no experimental se realiza de tal manera que la información no es manipulada, es decir que se obtiene los resultados tal y como se ha dado para luego ser analizado.

En la investigación no se ha manipulado la variable independiente, al igual que la variable dependiente.

La interpretación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>x</sub> = VI: Grupo generacional Millennial

O<sub>y</sub> = VD: Desempeño laboral

r= es el coeficiente de correlación entre O<sub>x</sub> y O<sub>y</sub>.

## 2.2. Población y muestra

### Población

Hernández et al. (2014) indica que la población es el conjunto de personas que se considera dentro de la investigación y que tienen características similares.

La población para el desarrollo de la presente investigación estuvo constituida por el personal de la empresa, que en su totalidad suman 40 colaboradores tal y como se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Identificación del número de trabajadores en CORPO SAC*

<b>Puesto</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Gerente	1
Administrador	1
Asistente de administración	1
Contador	1
Jefe de proyectos	5
Secretaría	1
Ingenieros	15
Maestros de obra	15
<b>Total de trabajadores</b>	<b>40</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es "el subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población".

(p.175)

Debido a que la muestra no es significativa se trabajó con el total del personal de CORPO SAC, es decir, a los 40 colaboradores de la empresa, conformada por el gerente (1), el administrador (1), el asistente de administración (1), el contador (1), los jefes de proyectos (5), la secretaria (1), los ingenieros (15) y los maestros de obra (15).

### **2.3. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

Variable Independiente: Grupo Generacional Millennial.

“Begazo (2015), indica que los millennials son grupos jóvenes de personas el cual está integrado por las personas nacidas a partir del año 1984, es decir que actualmente tendrían edades de 20 a 34 años, en este caso se trata de un grupo complicado de describir ya que se trata de un grupo denominado como liberal desde el punto de vista familiar, se trata de una generación cada vez menos tradicional cuyos hijos no son planificados ni forman parte de un proyecto de vida.

Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

Lazzati (2013), explica que el desempeño laboral está referida al trabajo eficiente de los trabajadores en su puesto de trabajo la cual se ve influida por el ambiente en el que se está desarrollando las actividades, siendo necesaria que estas sea adecuada para las actividades laborales.

## Operacionalización

**Tabla 2**

*Operacionalización de la variable independiente*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
<b>Grupo Generacional Millennial</b>	Desarrollo y la conciliación por delante del dinero	Nivel de desarrollo personal	En la empresa CORPO SAC se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores. Considera que en puesto que ocupa en la empresa CORPO SAC le ha permitido crecer como persona. Usted considera que la lealtad a la empresa donde trabaja es importante para el desarrollo de CORPO SAC	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
	Lealtad	Nivel de lealtad a la empresa	En la empresa CORPO SAC le hacen ver que es parte importante de la organización por lo que se siente cómodo en su trabajo.	
	Entorno tecnológico	Conocimiento de tecnología	Usted conoce herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en su área de trabajo. En la empresa CORPO SAC se capacita sobre el uso de herramientas tecnológicas para el trabajo en la empresa.	
	Ascenso	Nivel de ascenso	En la empresa CORPO SAC los trabajadores tienen oportunidades de ascenso. En el tiempo que lleva trabajando en CORPO SAC, usted ha ascendido de puesto	
	Responsabilidad social	Nivel de responsabilidad social	La empresa CORPO SAC realiza acciones para mostrar su preocupación por el cuidado del medio ambiente Sus jefes en la empresa CORPO SAC muestran preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 3***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	Oportunidades de promoción	Nivel de crecimiento profesional	Usted siente que en el puesto que ocupa en CORPO SAC ha crecido profesionalmente CORPO SAC brinda oportunidades de crecimiento profesional a todos sus trabajadores En CORPO SAC se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
	Uso de tecnología	Nivel de uso de herramientas tecnológicas	En CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa Te sientes satisfecho con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo en CORPO SAC	
	Resultados	Nivel de resultados	En CORPO SAC se reconoce a los trabajadores que tienen un alto rendimiento En CORPO SAC cuentas con todos tus beneficios como trabajador	
	Beneficios	Tipo de beneficios	En CORPO SAC se ofrecen flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita	

*Fuente:* Elaboración propia

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

### **Técnicas.**

Bernal (2015), explica que existen diversas técnicas de investigación las cuales sirven para recolectar los datos que se necesita para el estudio, para ello se hace uso de diversos instrumentos las cuales están en función a la técnica que se está utilizando.

Para la presente investigación se usó la encuesta, la cual fue aplicada a los trabajadores de la empresa con el fin de poder obtener la información de la muestra en estudio y así se logró sacar los resultados que se requerían para la presente investigación.

### **Instrumento.**

Bernal (2015), explica que los instrumentos son utilizados en la investigación de campo los cuales son diversos en función a la técnica que se esté utilizando.

En la investigación el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, es cual estuvo compuesto por 18 preguntas, se obtuvieron por medio de las dimensiones y los indicadores, las cuales estaban en función a las variables, por lo que las preguntas responden a cada indicador propuesto en la operacionalización.

Además, estuvo basado en la escala de Likert que según Hernández et al. (2014): “presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala, a cada punto se le asigna un valor numérico” (p. 102). De esta manera por medio de las respuestas se pudo formar una lista de ítems que permitieron conocer mejor la problemática de la empresa CORPO SAC.

### **Validez.**

La validez se dio por medio de validaciones de instrumentos, los cuales se realizaron a través de evaluaciones de tres expertos, de los cuales el primero es estadístico, el segundo un metodólogo y el tercero un especialista en el tema de la presente investigación.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento se ha dado de manera estadística a través del método alfa de cronbach, el cual indica un valor mayor a 0.70, es decir, que el instrumento utilizado es confiable. Los resultados de la confiabilidad se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Análisis de fiabilidad alfa de cronbach*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	18

El resultado de Alfa de Cronbach indica un resultado de 0,722 lo cual indica que el instrumento utilizado es confiable.

## **2.5. Métodos de investigación**

Con el objetivo de poder llegar a los resultados del estudio se aplicó los siguientes métodos:

**Análisis.** El cual sirvió para realizar un análisis de los datos obtenidos de la implementación de los instrumentos de recolección de datos, al igual que las teorías obtenidas para fundamentar el presente estudio.

Hernández et al. (2014), indican que en el método del análisis consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado

**Inductivo - Deductivo.** Este método sirvió para poder llegar a las conclusiones de la investigación, luego de analizar los resultados obtenidos.

Bernal (2015), manifiesta que el método inductivo-deductivo se caracteriza por la inducción de principios explicativos a partir de los fenómenos observados, y después en una segunda etapa, sobre estos principios se construyen enunciados.

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2012) indican los siguientes criterios éticos lo cuales se pueden aplicar a la empresa:

**El principio de responsabilidad,** los trabajadores participan haciendo uso de su libertad, esto quiere decir que asumieron la responsabilidad de participar en el estudio respondiendo a los instrumentos de recolección de datos.

**La confidencialidad**, la cual se refiere a que los participantes del estudio lo hicieron de manera anónima con lo que se protegió su identidad ante la información brindada.

**El consentimiento informado**, el cual se refiere a que en la investigación los participantes estarán de acuerdo con ser informantes para obtener los datos en la investigación, es decir se les informará lo que se quiere realizar en la investigación

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen diferentes criterios de rigor científico, es por eso que se tomaron en cuenta los que se ejecutan en la investigación, a continuación, se detallan los siguientes:

**Autenticidad.** Que tanto los participantes como el investigador se expresen tal y como son y las descripciones sean equilibradas y justas.

**Aproximación.** Desde un punto de vista metodológico, la contundencia con que se explicitaron los juicios y lógica del estudio. El investigador debe señalar de manera específica la secuencia que se siguió en la investigación y los razonamientos que la condujeron.

**Fundamentación:** la amplitud con que la investigación posee bases teóricas y filosóficas sólidas y provee de un marco referencial que informa al estudio. Tiene que ver con una revisión de la literatura extensiva y pertinente, enfocada en estudios similares. Además de incluir un razonamiento contundente de las razones por las que se recurrió a un enfoque cuantitativo.

### III. RESULTADOS

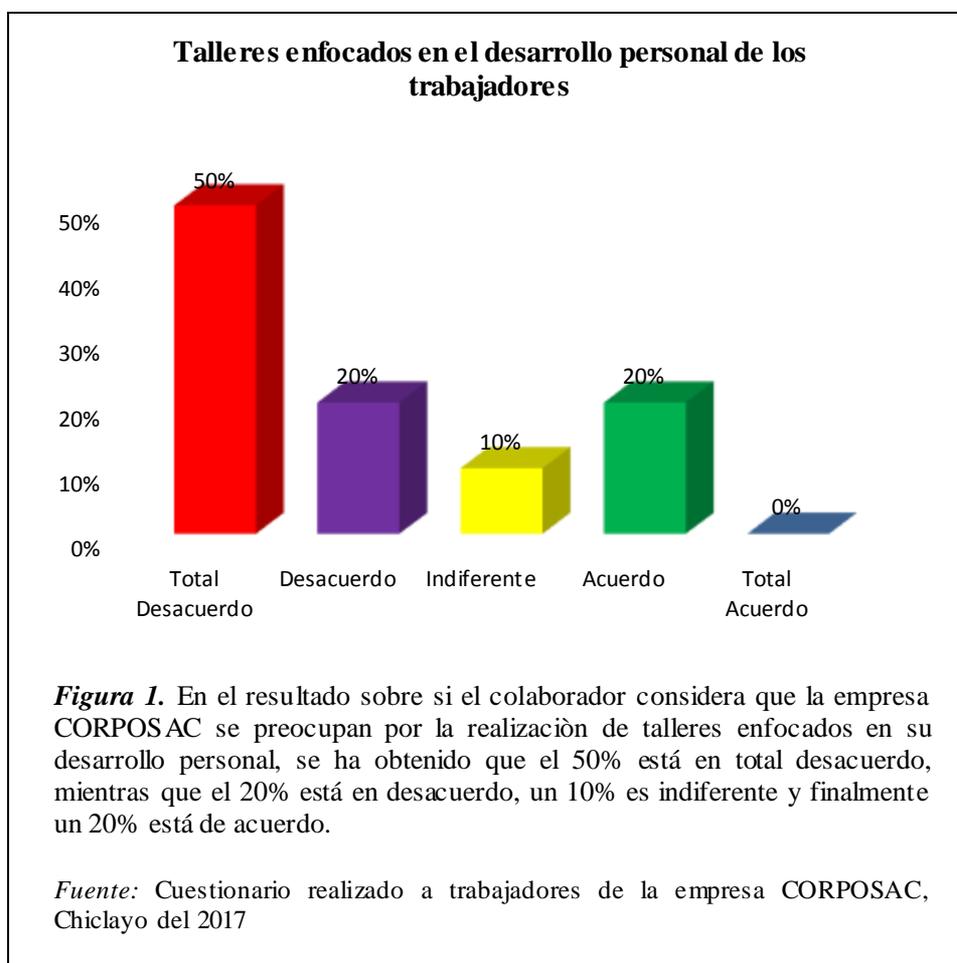
#### 3.1. Tablas y figuras

**Tabla 5**

*Talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.*

	n	%
Total Desacuerdo	20	50
Desacuerdo	8	20
Indiferente	4	10
Acuerdo	8	20
Total Acuerdo	0	0
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

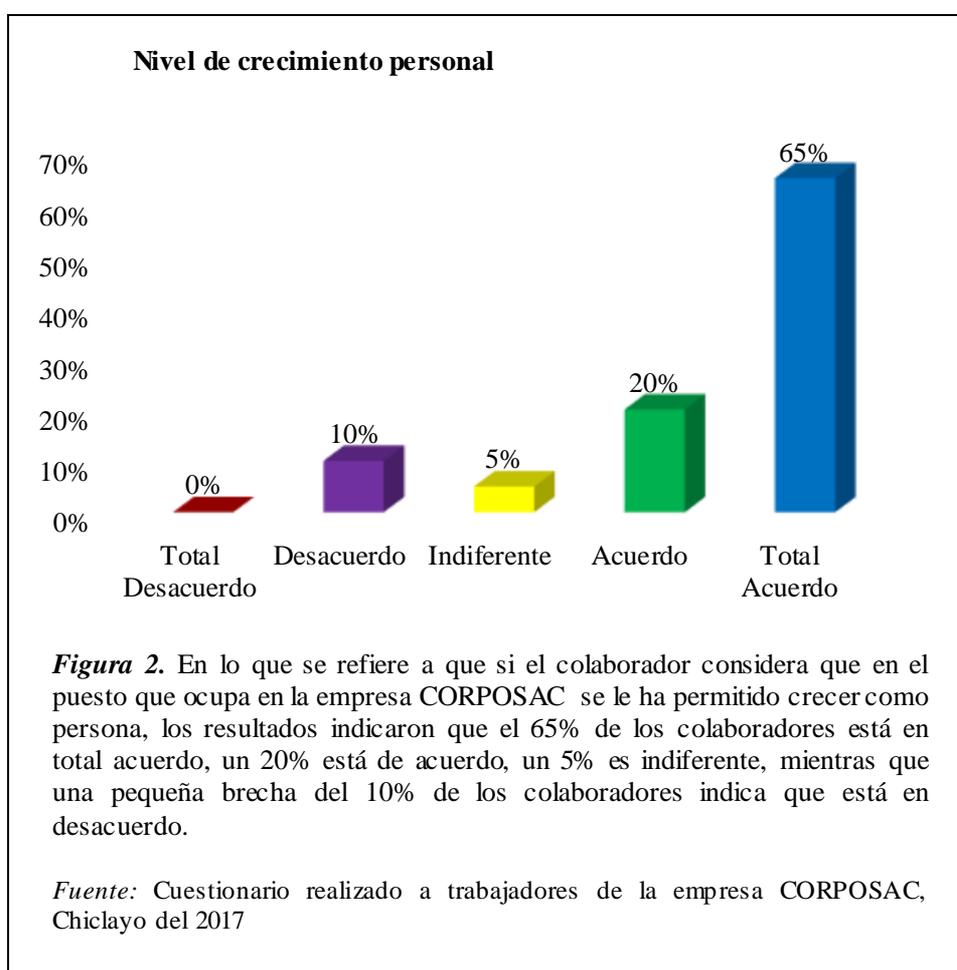


**Tabla 6**

*Nivel de crecimiento personal.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	10
Indiferente	2	5
Acuerdo	8	20
Total Acuerdo	26	65
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

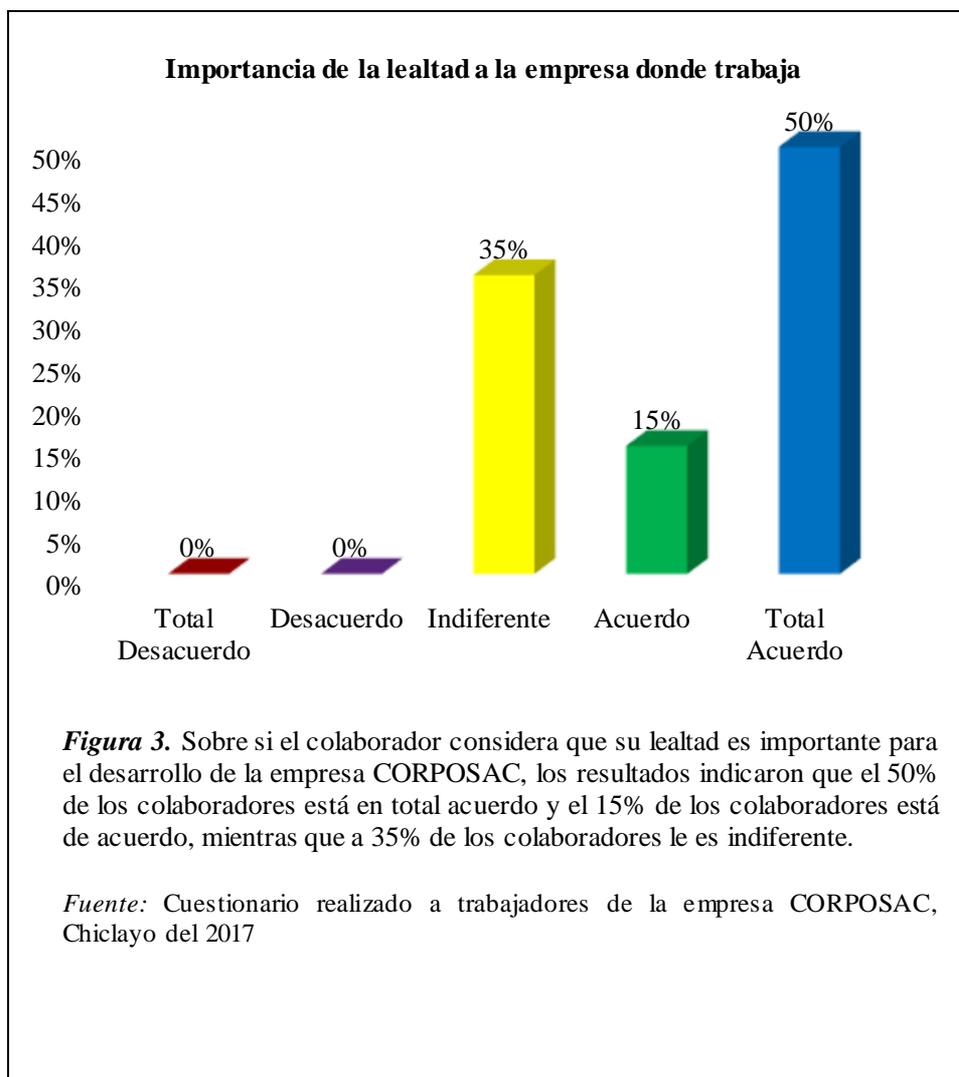


**Tabla 7**

*Importancia de la lealtad a la empresa donde trabaja*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	14	35
Acuerdo	6	15
Total Acuerdo	20	50
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

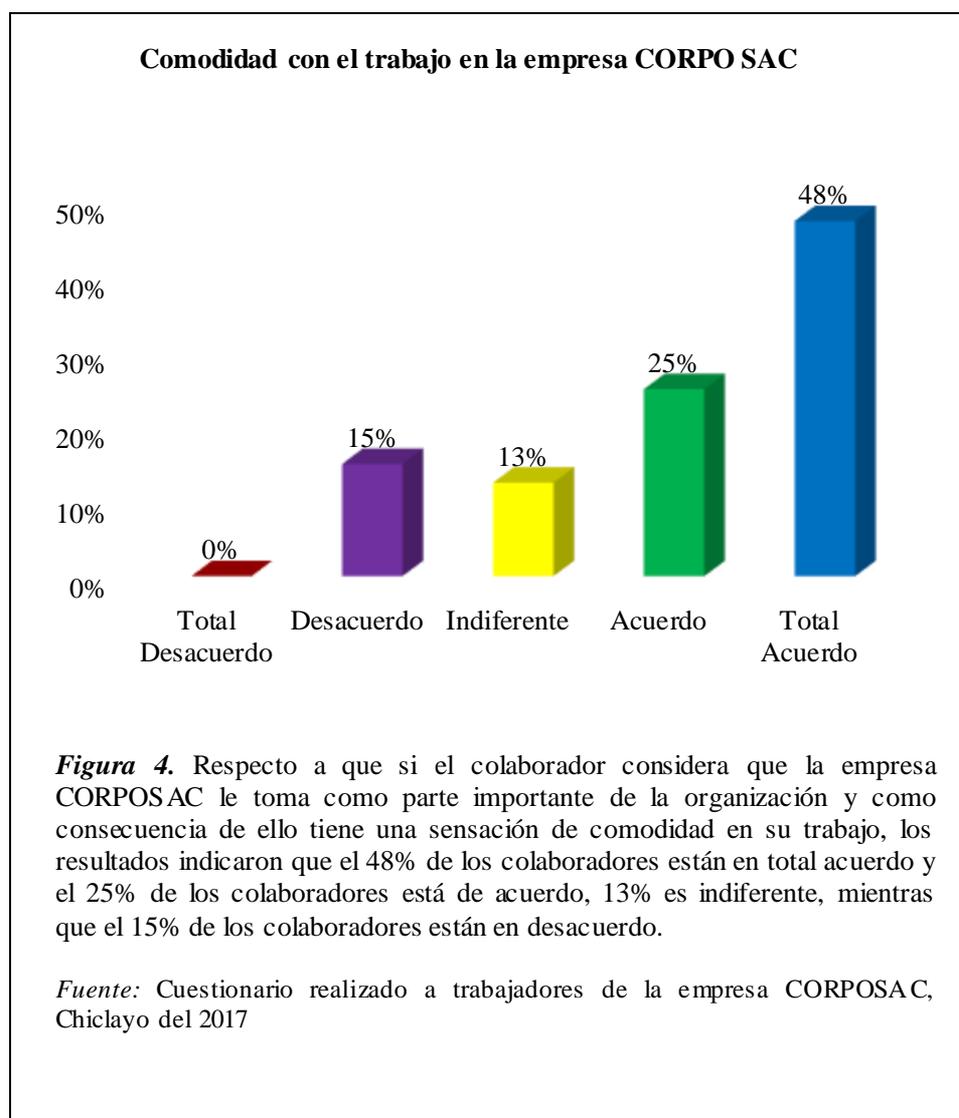


**Tabla 8**

*Comodidad con el trabajo en la empresa CORPO SAC*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	15
Indiferente	5	13
Acuerdo	10	25
Total Acuerdo	19	48
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017



**Figura 4.** Respecto a que si el colaborador considera que la empresa CORPOSAC le toma como parte importante de la organización y como consecuencia de ello tiene una sensación de comodidad en su trabajo, los resultados indicaron que el 48% de los colaboradores están en total acuerdo y el 25% de los colaboradores está de acuerdo, 13% es indiferente, mientras que el 15% de los colaboradores están en desacuerdo.

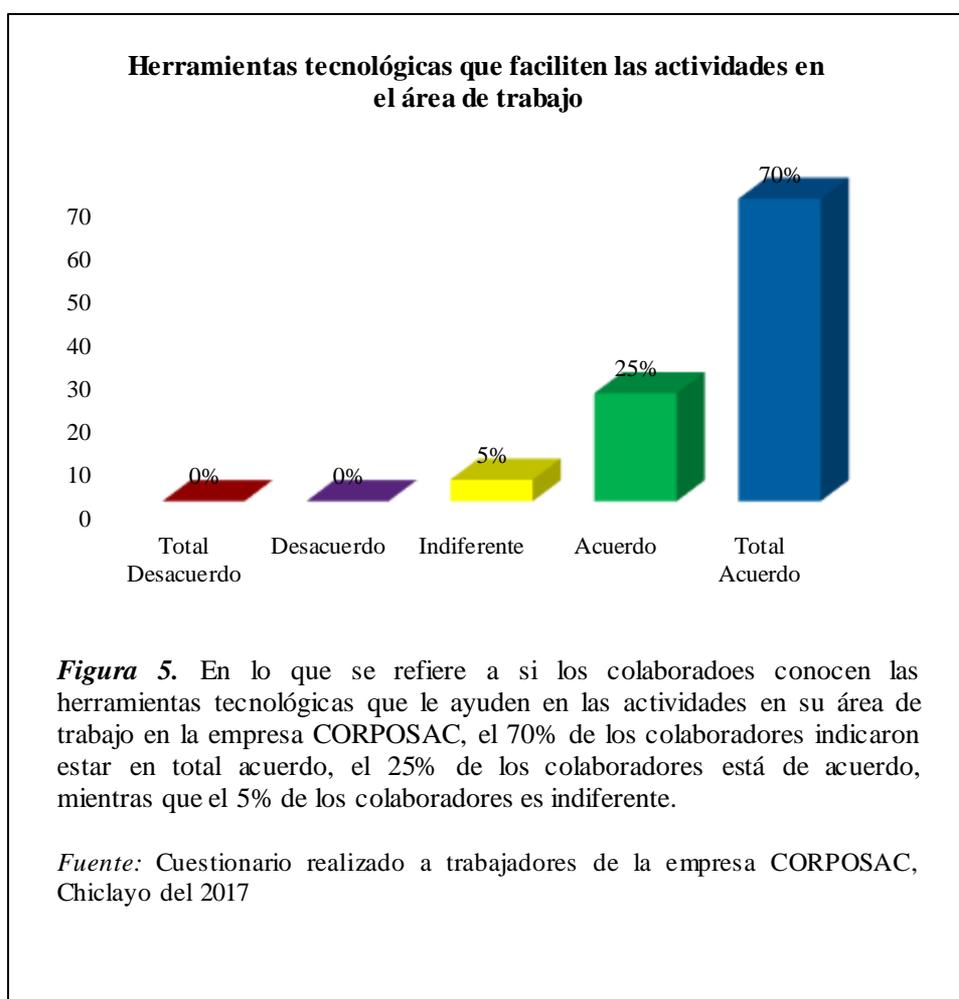
*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPOSAC, Chiclayo del 2017

**Tabla 9**

*Herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en el área de trabajo.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	2	5
Acuerdo	10	25
Total Acuerdo	28	70
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

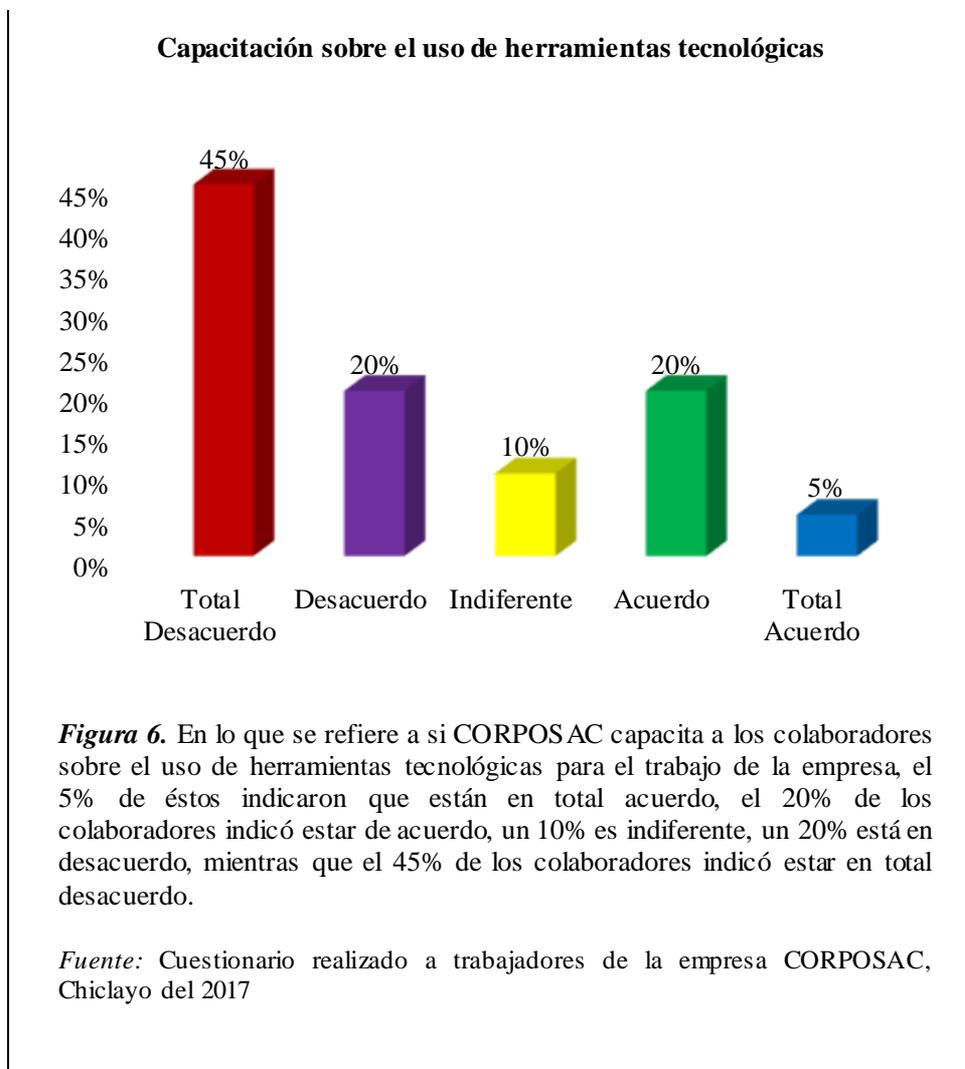


**Tabla 10**

*Capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas*

	n	%
Total Desacuerdo	18	45
Desacuerdo	8	20
Indiferente	4	10
Acuerdo	8	20
Total Acuerdo	2	5
Total	40	100

*Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017*

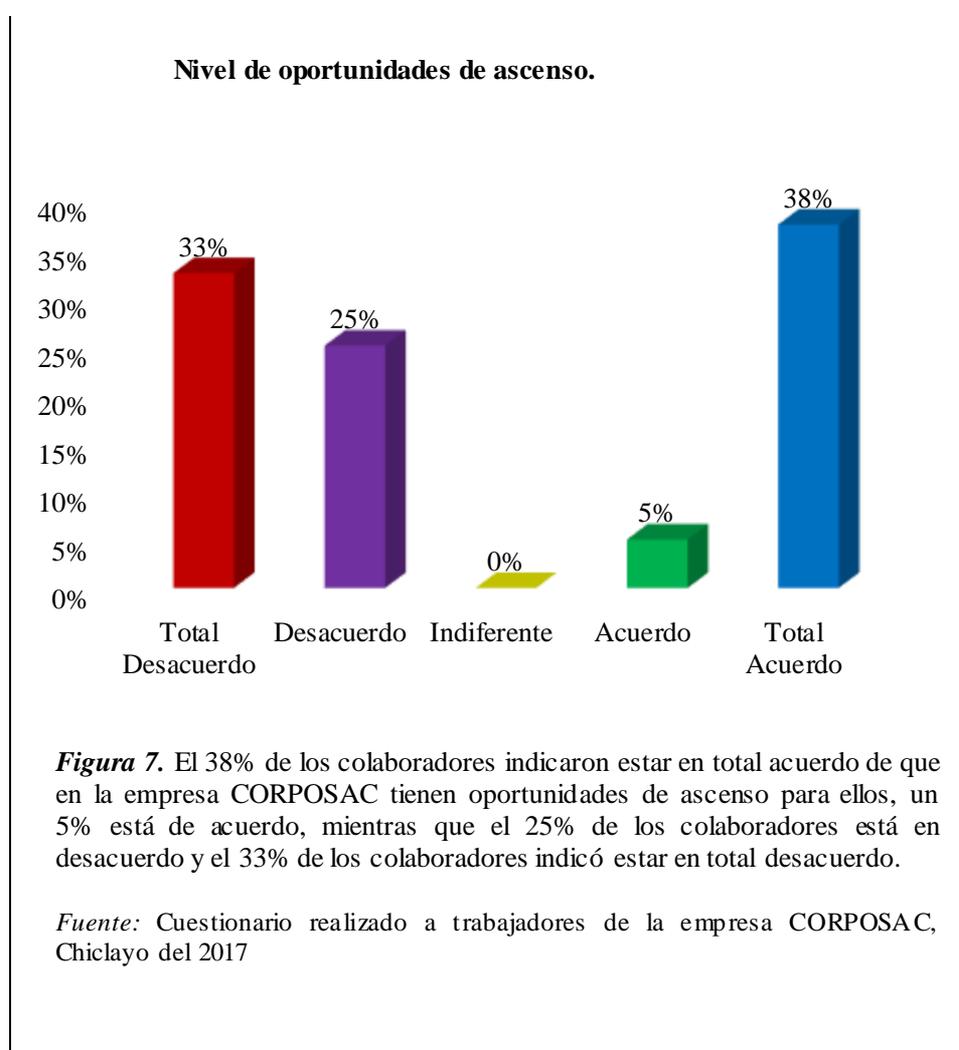


**Tabla 11**

*Nivel de oportunidades de ascenso.*

	n	%
Total Desacuerdo	13	33
Desacuerdo	10	25
Indiferente	0	0
Acuerdo	2	5
Total Acuerdo	15	38
Total	40	100

*Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017*

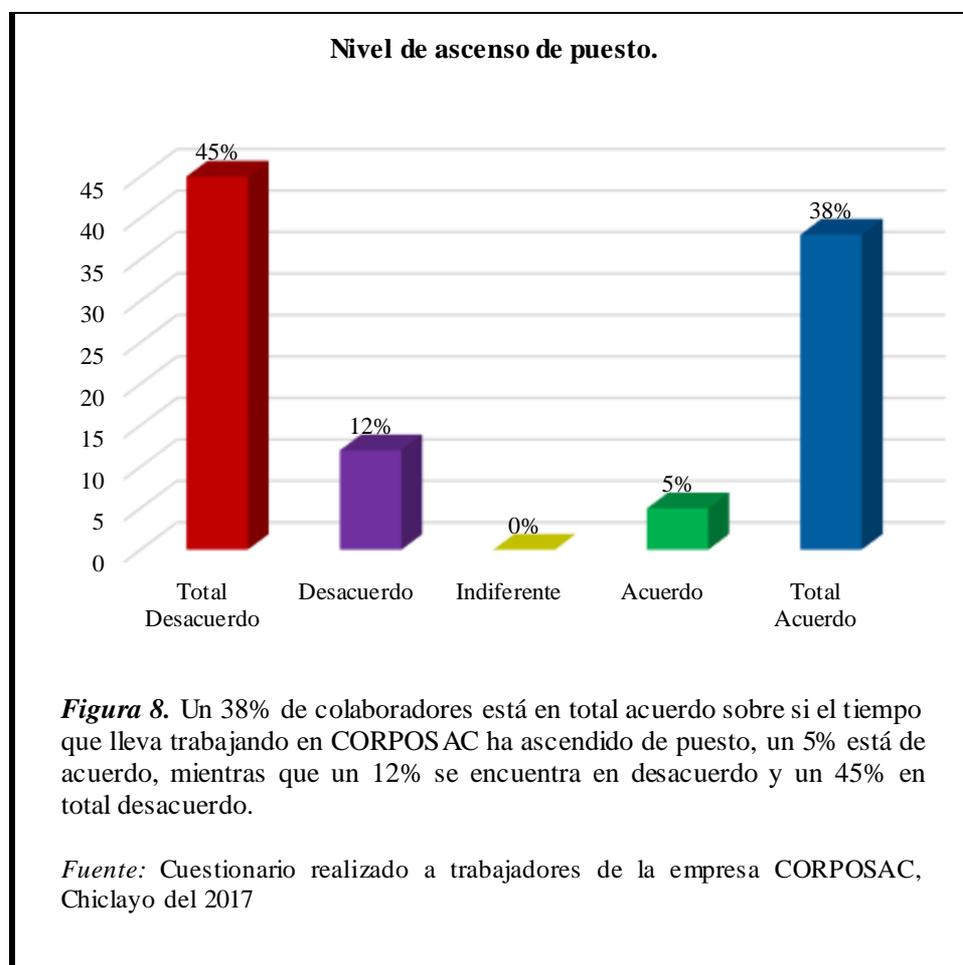


**Tabla 12**

*Nivel de ascenso de puesto.*

	n	%
Total Desacuerdo	18	45
Desacuerdo	5	12
Indiferente	0	0
Acuerdo	2	5
Total Acuerdo	15	38
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

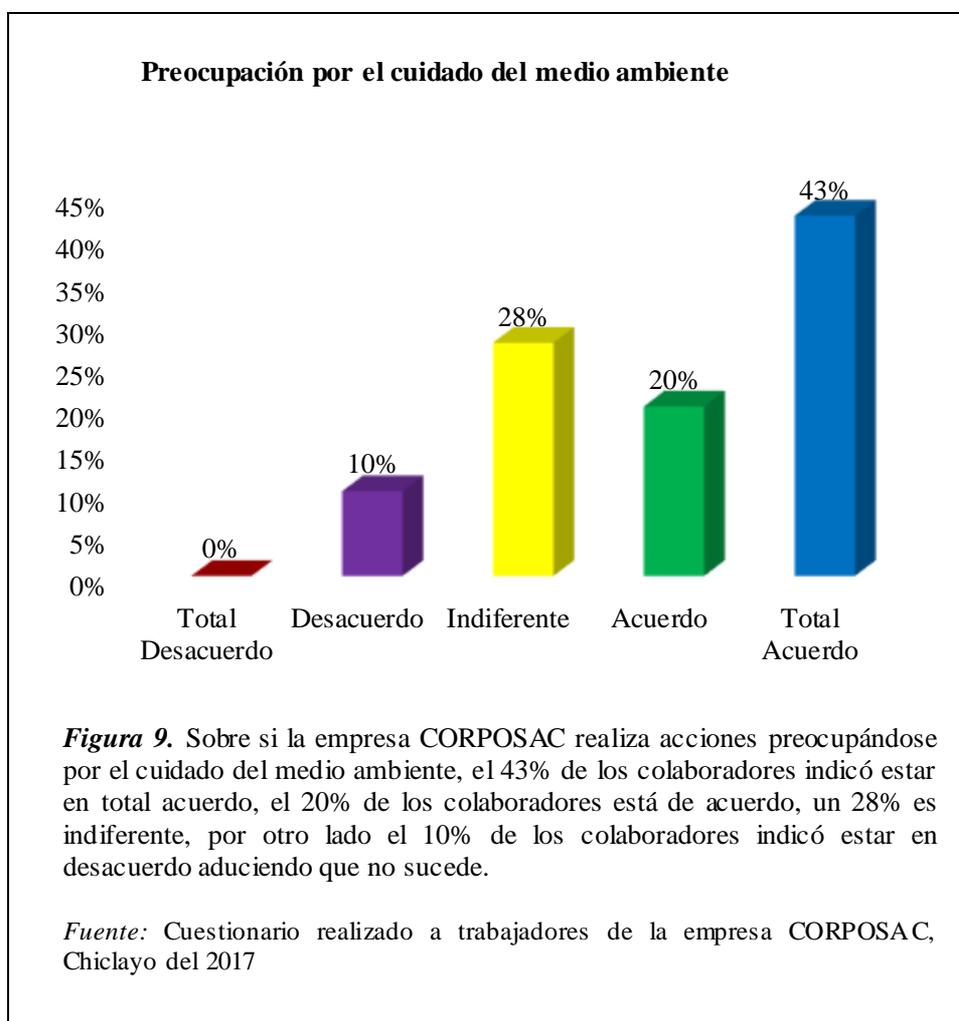


**Tabla 13**

*Preocupación por el cuidado del medio ambiente.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	10
Indiferente	11	28
Acuerdo	8	20
Total Acuerdo	17	43
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

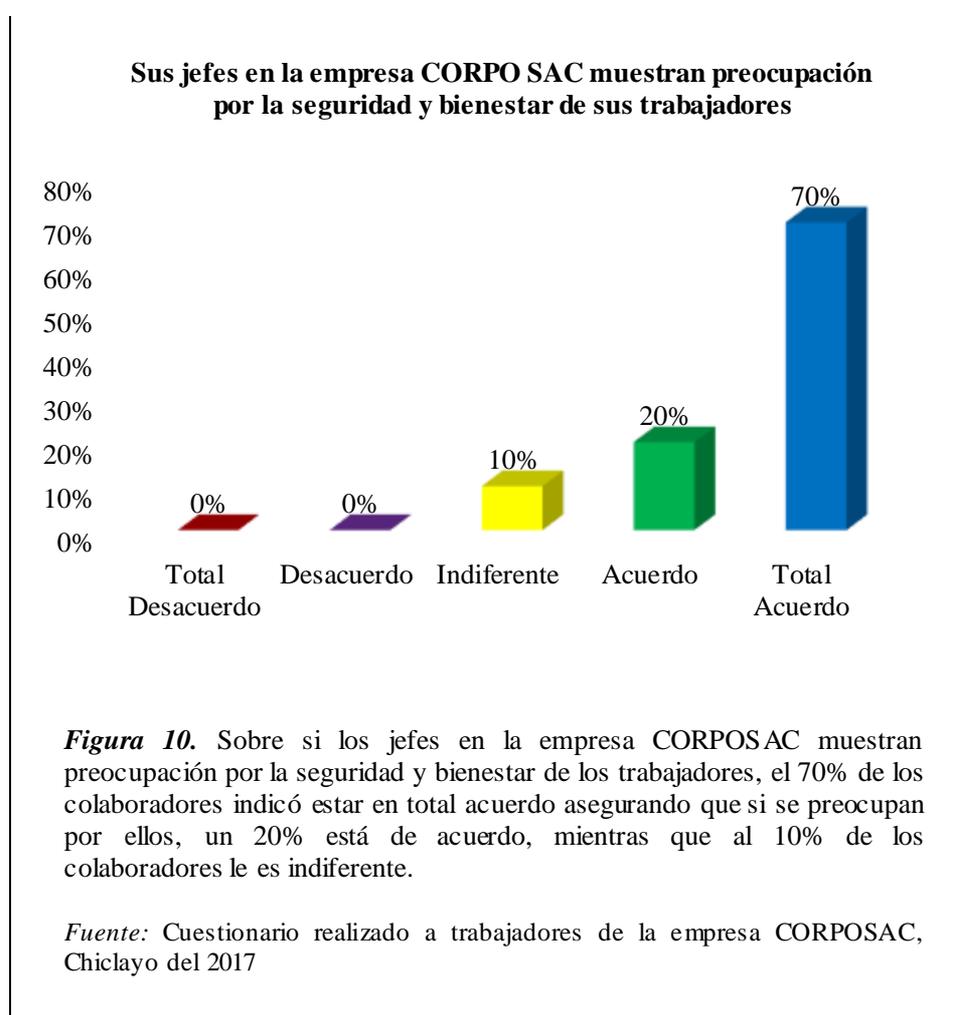


**Tabla 14**

*Preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	4	10
Acuerdo	8	20
Total Acuerdo	28	70
Total	40	100

*Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017*

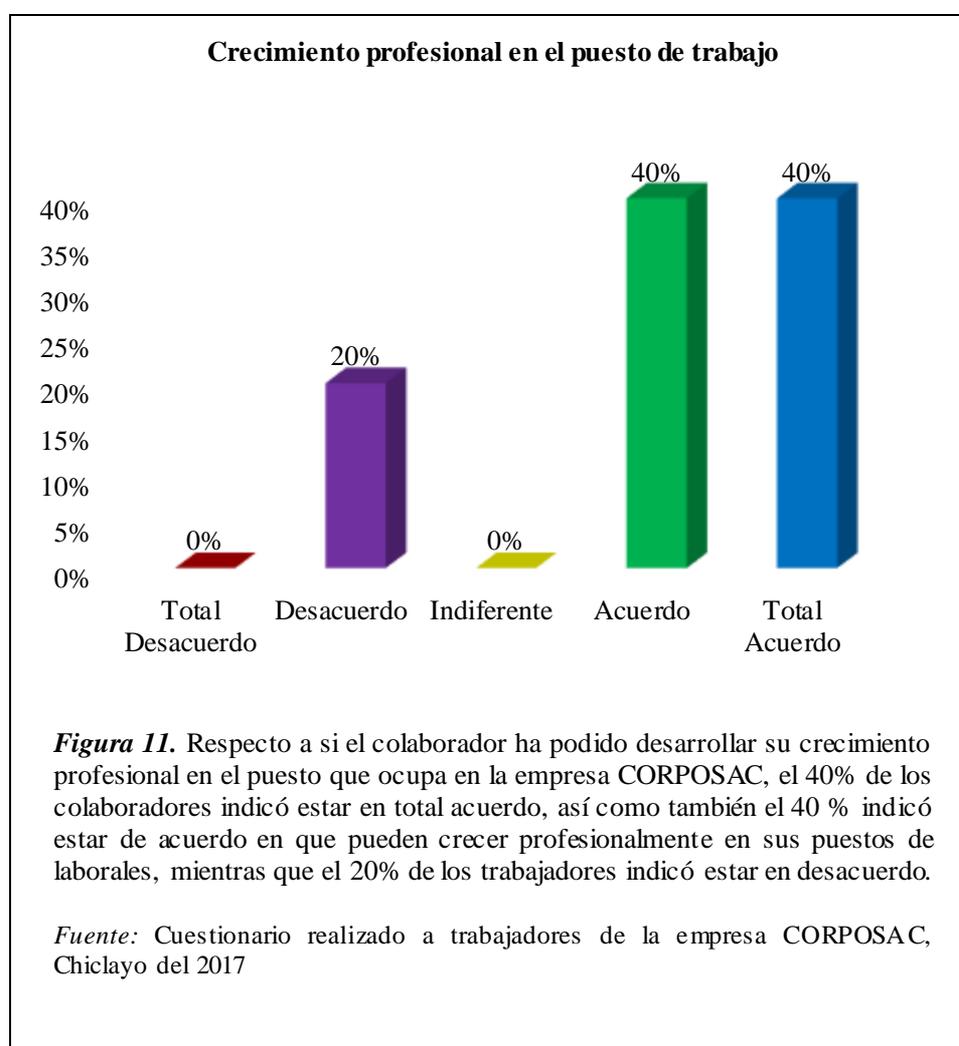


**Tabla 15**

*Crecimiento profesional en el puesto de trabajo.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	8	20
Indiferente	0	0
Acuerdo	16	40
Total Acuerdo	16	40
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

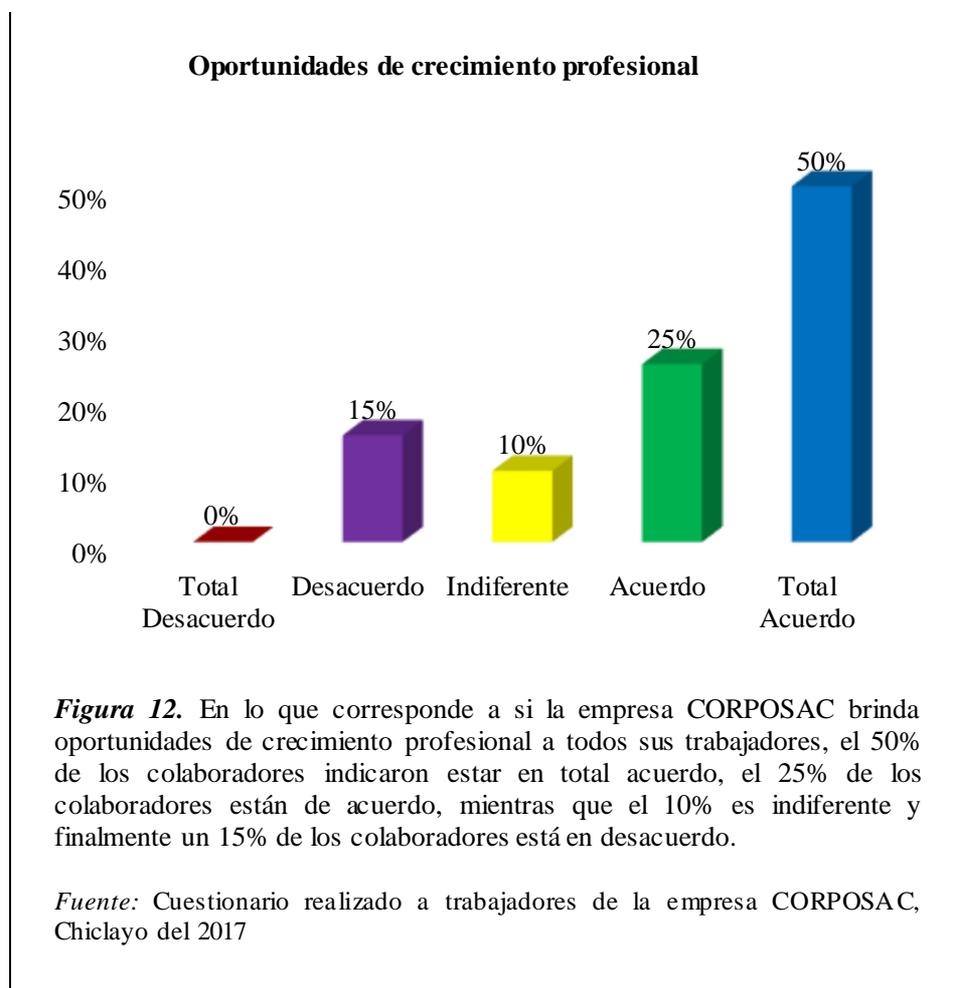


**Tabla 16**

*Oportunidades de crecimiento profesional*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	15
Indiferente	4	10
Acuerdo	10	25
Total Acuerdo	20	50
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

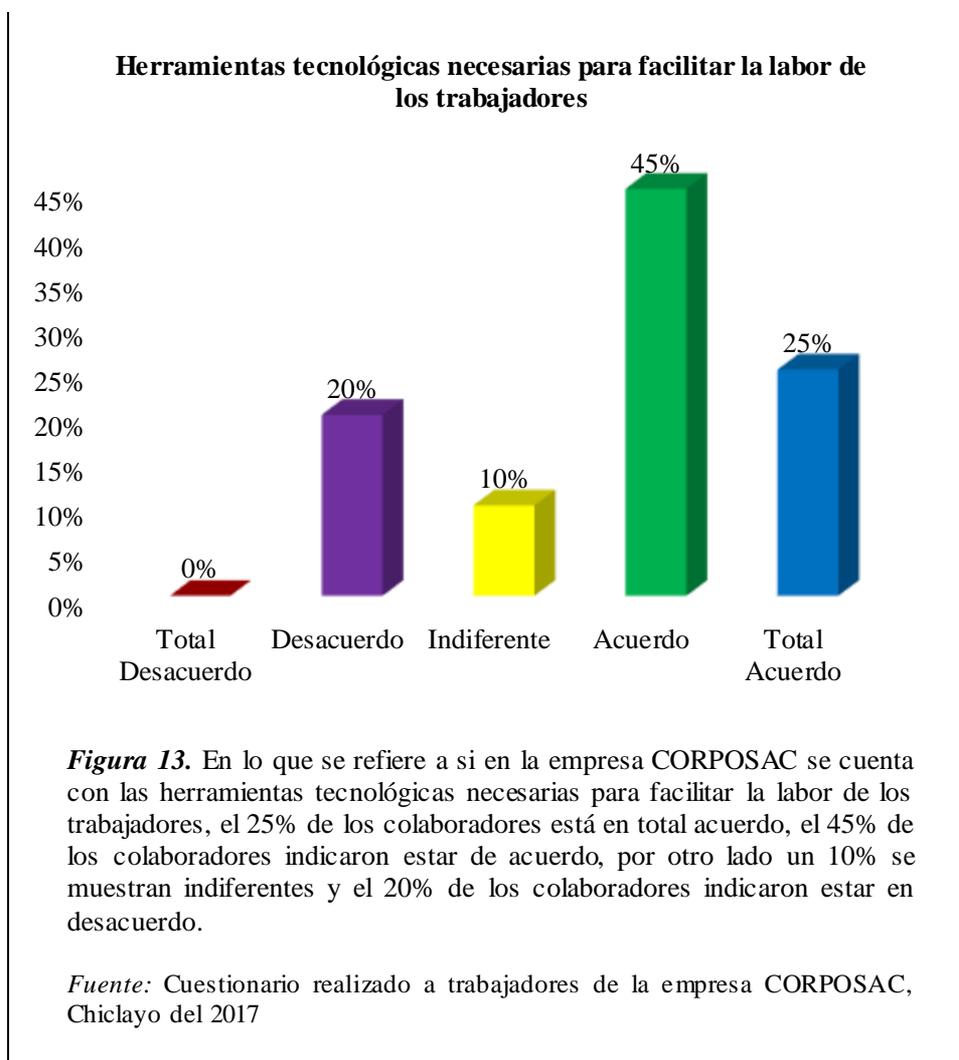


**Tabla 17**

*Herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	8	20
Indiferente	4	10
Acuerdo	18	45
Total Acuerdo	10	25
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

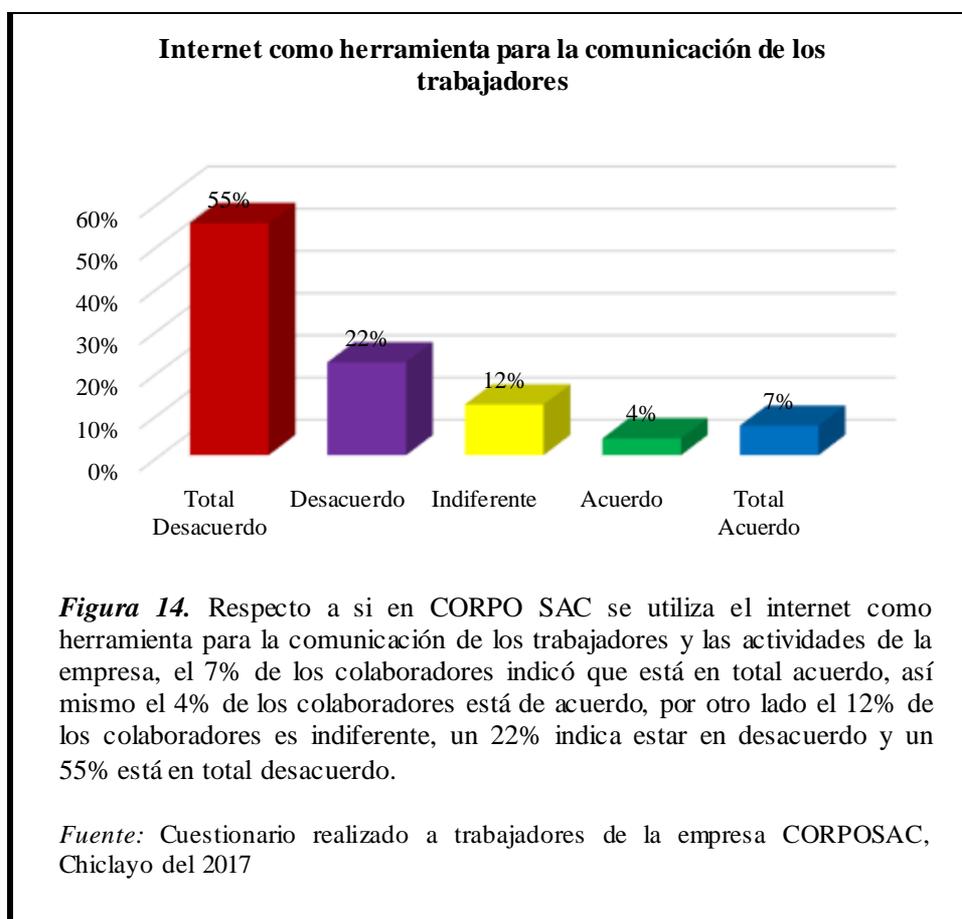


**Tabla 18**

*Internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores*

	n	%
Total Desacuerdo	22	55
Desacuerdo	9	22
Indiferente	4	12
Acuerdo	2	4
Total Acuerdo	3	7
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

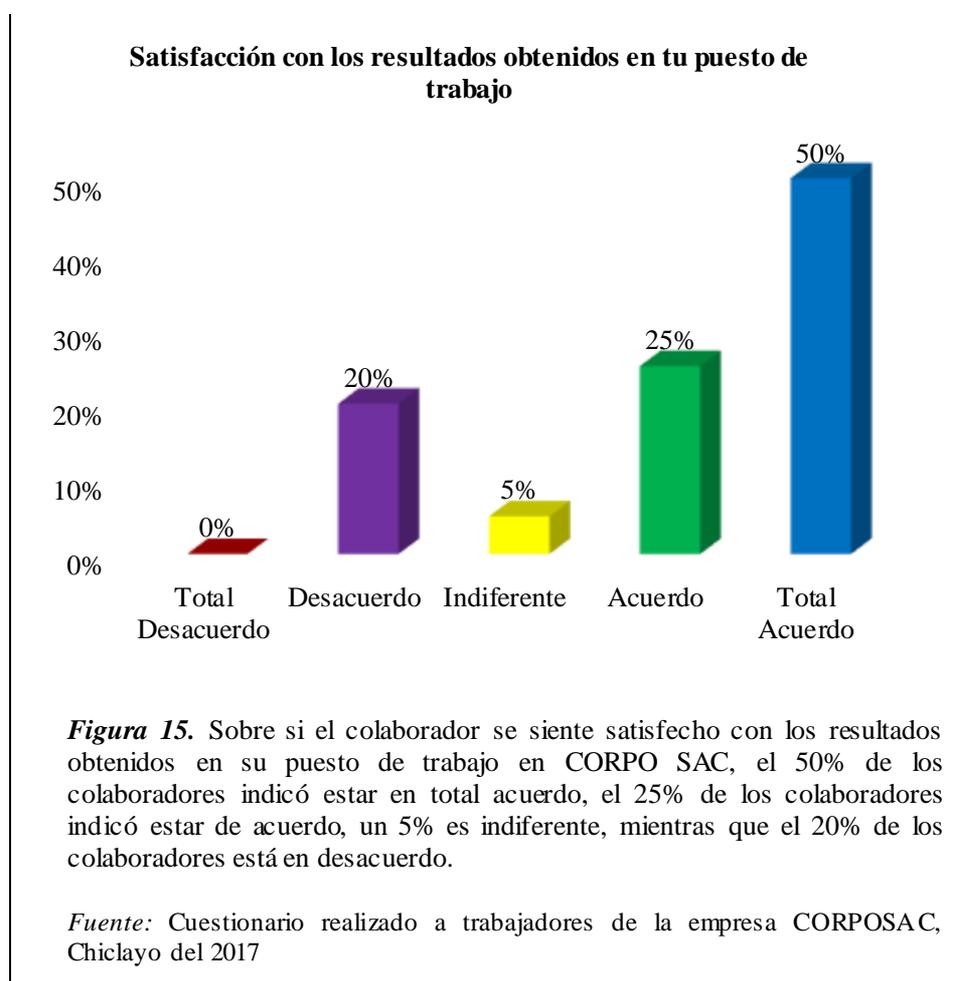


**Tabla 19**

*Satisfacción con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	8	20
Indiferente	2	5
Acuerdo	10	25
Total Acuerdo	20	50
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

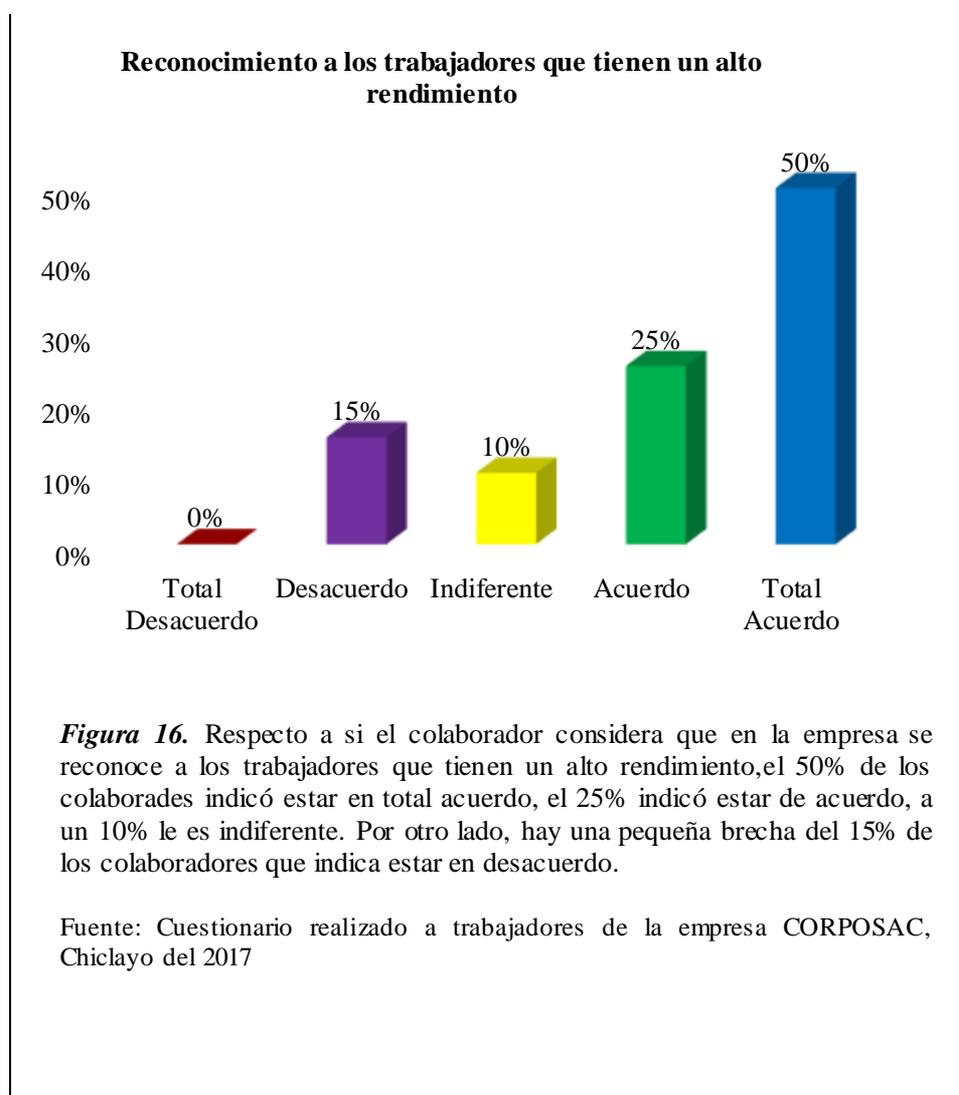


**Tabla 20**

*Reconocimiento a los trabajadores que tienen un alto rendimiento*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	6	15
Indiferente	4	10
Acuerdo	10	25
Total Acuerdo	20	50
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

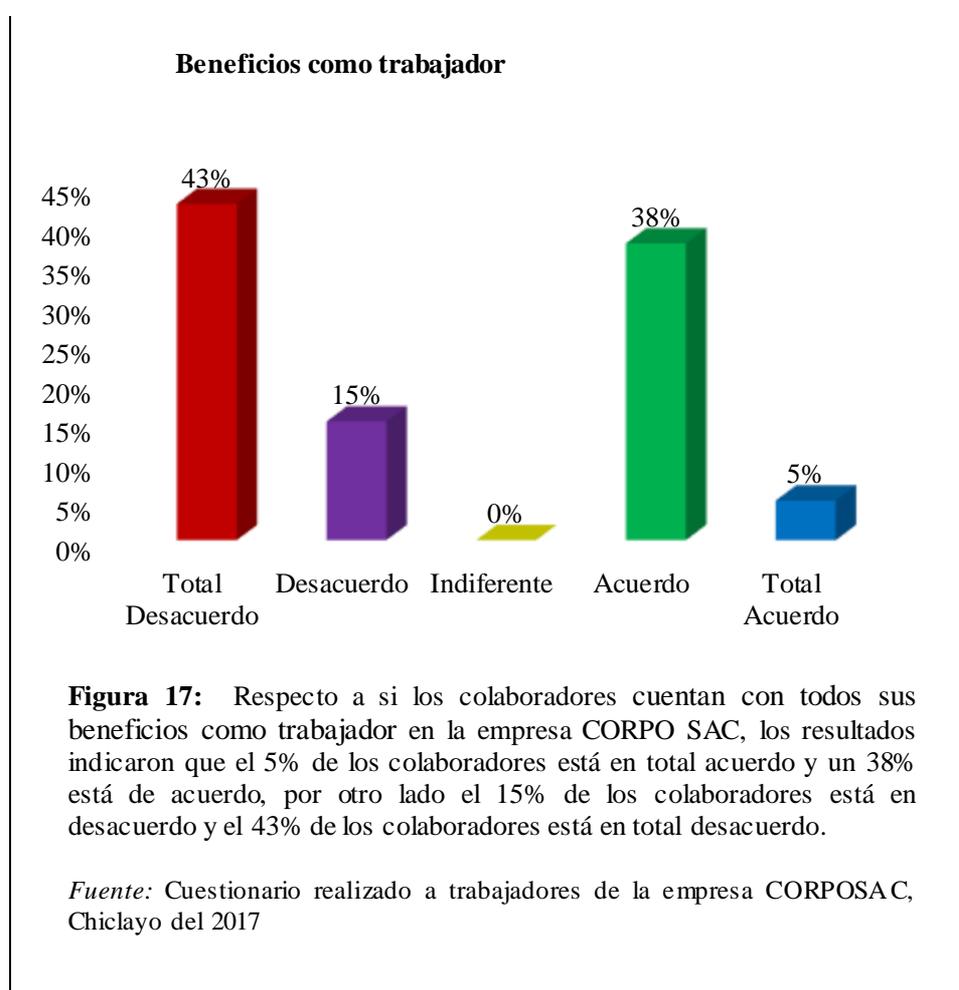


**Tabla 21**

*Beneficios como trabajador.*

	n	%
Total Desacuerdo	17	43
Desacuerdo	6	15
Indiferente	0	0
Acuerdo	15	38
Total Acuerdo	2	5
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017

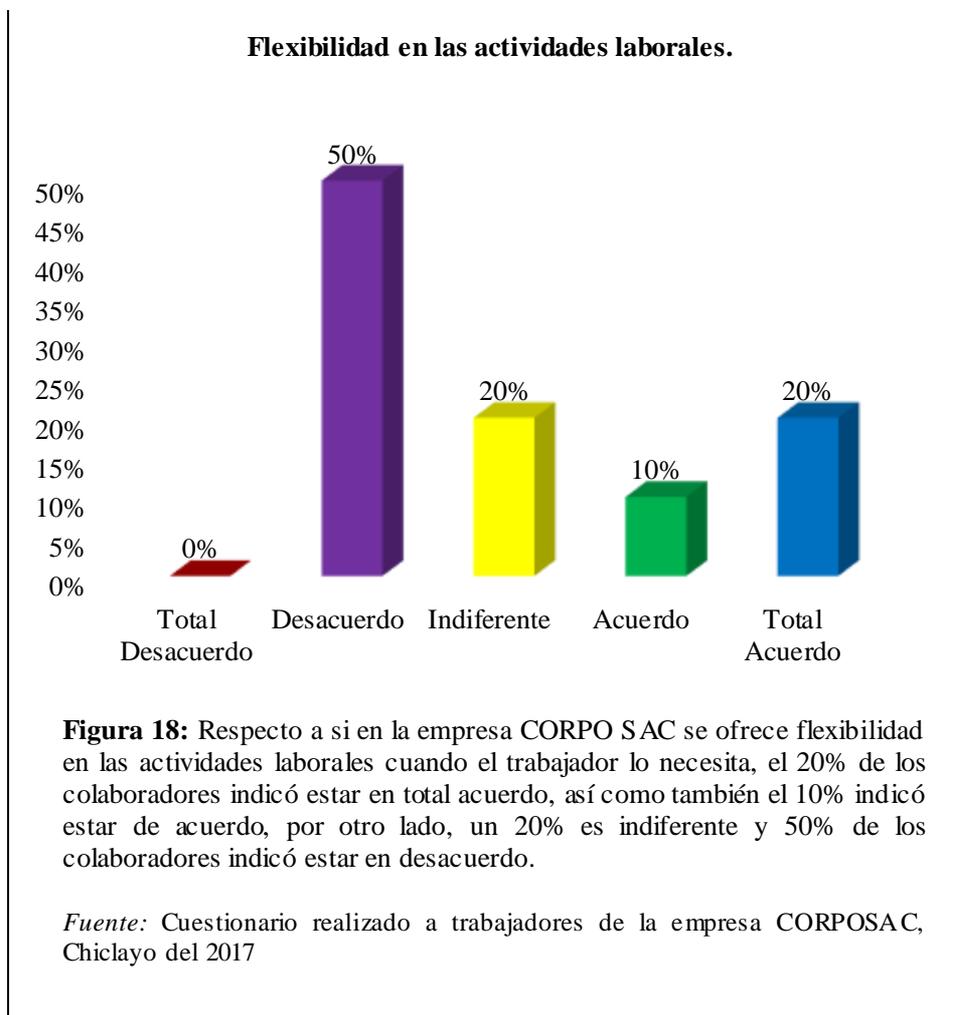


**Tabla 22**

*Flexibilidad en las actividades laborales.*

	n	%
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	20	50
Indiferente	8	20
Acuerdo	4	10
Total Acuerdo	8	20
Total	40	100

*Fuente:* Cuestionario realizado a trabajadores de la empresa CORPO SAC, Chiclayo del 2017



**Tabla 23***Análisis de relación de variables*

		Millennials	Desempeño laboral
Millennials	Correlación de Pearson	1	,594**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,594**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson, es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

Los coeficientes de correlación oscilan entre  $-1$  y  $+1$ , el valor  $0$  que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables en estudio. La escala para el análisis de la correlación ha sido el siguiente:

Rango Relación:

0 – 0,25: Escasa

0,26-0,50: Débil

0,51- 0,75: Moderada

0,76- 1,00: Fuerte

Como se observa en los resultados, a través del análisis de correlación de Pearson, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,594; es decir, la relación es moderada entre las variables. En base al resultado obtenido se puede concluir que se acepta la hipótesis la cual indica que el grupo generacional Millennials se relaciona con un buen desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

### 3.2. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que plantea que el grupo generacional Millennials se relaciona con un buen desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017, puesto que los resultados, a través del análisis de correlación de Pearson, muestran que la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,594; es decir, la relación es moderada entre las variables.

En el análisis de los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, se evidenció que un 50% de los encuestados afirmaron estar en total desacuerdo en relación a que en la empresa se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores, mientras que un 20% se mostró en desacuerdo (ver figura 1); otro factor fue si se considera a la lealtad como un factor importante para el desarrollo de CORPO SAC, sobre esto los resultados evidenciaron que el 50% de los colaboradores está en total acuerdo y el 15% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 35% de los colaboradores le es indiferente (ver figura 3); un 70% de los colaboradores indicaron estar en total acuerdo en relación a que conocen herramientas tecnológicas para facilitar su trabajo, el 25% de los colaboradores está de acuerdo, mientras que el 5% de los trabajadores son indiferentes (ver figura 5); también se tuvo que un 33% está en total desacuerdo y el 25% está en desacuerdo que a los colaboradores se les brindan oportunidades de ascenso, un 5% indicó estar de acuerdo, y un 38% en total acuerdo (ver figura 7), estos resultados guardan relación con Carvalho (2014) en su estudio sobre los millennials en el mercado laboral chileno y Buenaño (2014) en su estudio sobre la relación entre millennials y desempeño laboral, señalan la importancia que se les debe dar a los millennials para obtener un buen desempeño laboral. Estos autores afirman que los millennials por sus características son más efectivos, creativos y responsables en sus labores diarias cuando se sienten reconocidos y motivados, pero en las empresas donde laboran no se les brinda un desarrollo personal y laboral, la mayor parte de ellos también les es indiferente la lealtad, esto es debido a que para los millennials no es común quedarse tanto tiempo en una sola empresa, por otro lado en el estudio de Carvalho y Buenaño a los millennials no les gusta ser guiados y corregidos por sus superiores para mejorar su efectividad, puesto que prefieren hacer las cosas a su manera, pero en el caso de éste estudio no se encuentran estos resultados, ya que el grupo generacional millennials que labora en la empresa CORPO SAC aceptan ser guiados y respaldados por sus superiores, por lo que se puede decir que es importante

analizar a los millennials en las organizaciones, debido a que tienen diferentes preferencias y necesidades.

Respecto a que existen factores que caracterizan al grupo generacional millennials en la empresa CORPO SAC, se evidenció que son el nivel de desarrollo personal que se les ofrece, la lealtad con la empresa, el uso de tecnología para facilitar el trabajo, y las oportunidades de ascenso en la empresa. Estos resultados guardan relación con Frías (2014) con su estudio de factores de permanencia de los millennials y con Sánchez (2012) en su estudio sobre factores del desempeño laboral y los millennials, quienes señalan que los factores que caracterizan al grupo generacional millennials son el deseo de superación y reconocimiento, su compromiso y lealtad con la marca que representan, el uso eficiente de herramientas tecnológicas y las oportunidades de tener una línea de carrera en la empresa. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Pero en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente, es que ellos mencionan que el grupo generacional millennials se caracteriza por buscar solo reconocimientos económicos y por interés propio. En este estudio no se encuentran estos resultados, ya que el grupo generacional millennials que labora en la empresa CORPO SAC se sienten comprometidos con la empresa y buscan no solo ganar más, sino ser reconocidos como trabajadores de excelencia frente a su equipo de trabajo.

Al evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, se evidenció que el 40% de los colaboradores indicó estar en total acuerdo en que siente que el puesto que ocupa en CORPO SAC le ha permitido crecer profesionalmente, mientras que un 40% indicaron estar de acuerdo y solo un 20% en desacuerdo (ver figura 11); además respecto a si en CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa, el 7% de los colaboradores indicó que está en total acuerdo, así mismo el 4% de los colaboradores está de acuerdo, por otro lado el 12% de los colaboradores es indiferente, un 22% indica estar en desacuerdo y un 55% está en total desacuerdo (ver figura 14); se obtuvo respecto a si en la empresa CORPO SAC se ofrece flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita, donde el 20% de los colaboradores indicó estar en total acuerdo, así como también el 10% indicó estar de acuerdo, por otro lado, un 20% es indiferente y 50% de los colaboradores indicó estar en desacuerdo (ver figura 18). En lo que respecta a que existe un nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, los resultados demuestran que es eficiente, sin embargo, existen

factores que se podrían mejorar como fomentar el trabajo en equipo para optimizar tareas y aumentar el número de capacitaciones.

Estos resultados obtenidos se corroboran con el estudio de Condori (2014) sobre las competencias necesarias para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores y con Rodríguez (2016) en su estudio sobre el desempeño laboral y las competencias, quienes afirman que a pesar de mantener un desempeño laboral adecuado, este debe mejorar continuamente; muchas veces los trabajadores creen que no necesitan capacitaciones pero en realidad si son necesarias para mejorar su desempeño, además afirman que es necesario fomentar el trabajo en equipo para reducir los tiempos y mejorar la efectividad en cada labor encomendada. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla. Sin embargo, en lo que no concuerda el estudio de los autores referidos con el presente, es que ellos mencionan que la formación de los trabajadores solo se debe enfocar en el ambiente laboral, y obviar aspectos de desarrollo personal. En este estudio no se encuentran estos resultados, ya que el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC se mide también en base a la percepción de los trabajadores por la importancia que le da la empresa a su desarrollo personal profesional y no solo dentro de un puesto que ocupa en la organización.

Respecto a si existe relación entre las dimensiones del grupo millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, se determinó que existe una correlación significativa entre las variables, tal como se observa en los resultados, a través del análisis de correlación de Pearson, la relación de las variables se encuentra en la escala de 0,594; de esta manera se acepta la hipótesis la cual indica que el grupo generacional Millennials se relaciona con un buen desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017

Estos resultados guardan relación con Iturralde (2012) con su estudio de la relación entre millennials y desempeño laboral quien afirma que existe una relación significativa entre el grupo millennials y el desempeño laboral, los millennials demuestran tener un gran apego a las nuevas tendencias no solo de su país sino se enfocan en el mundo, esta generación estudia lo que sucede a nivel mundial para mejorar las tendencias actuales que ellos utilizan y de esta manera estar a la vanguardia de la innovación aportando a la mejora de su desempeño laboral. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

### **3.3. Aporte científico**

## **LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, muchos de los jóvenes profesionales pertenecen a la generación denominada Y o Millennials. A pesar de sus diferencias individuales, estos jóvenes comparten estilos de vida, valores y características que han formado a partir de las experiencias de su vida histórico-social. Estas características y experiencias probablemente explican, en parte, la relación que entablan con el trabajo y las organizaciones.

Actualmente, una de las situaciones más recurrentes por parte de las organizaciones se relaciona con el alto nivel de rotación de sus jóvenes profesionales y con el bajo nivel de desempeño que manifiestan. Por un lado, las empresas buscan personas con actitud, proactivas, fieles, comprometidas, con disposición a implicarse en los proyectos laborales. Por otro lado, estos jóvenes demandan propuestas desafiantes, ámbitos de realización, y equilibrio entre vida personal y trabajo; son más propensos a aceptar responsabilidades mucho más pronto en sus carreras que las personas mayores que ellos. No tienen miedo de tomar retos; aunque tengan metas un poco ambiguas, son conscientes o muy inteligentes en cómo conocer lo que se quiere en el mercado y saben trabajar muy bien en equipo.

En este contexto, surge la necesidad de mantener a los millennials satisfechos con las actividades que realizan en su puesto de trabajo dentro de la empresa CORPO SAC, para obtener su mayor desempeño, por ello es necesario enfocarse en aquellos factores que les hace sentirse más motivados en la realización de sus funciones, se debe aprender de sus necesidades e impulsar una comunicación asertiva entre el trabajador millennials y la empresa.

## **2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

Mejorar el desempeño laboral de los millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.

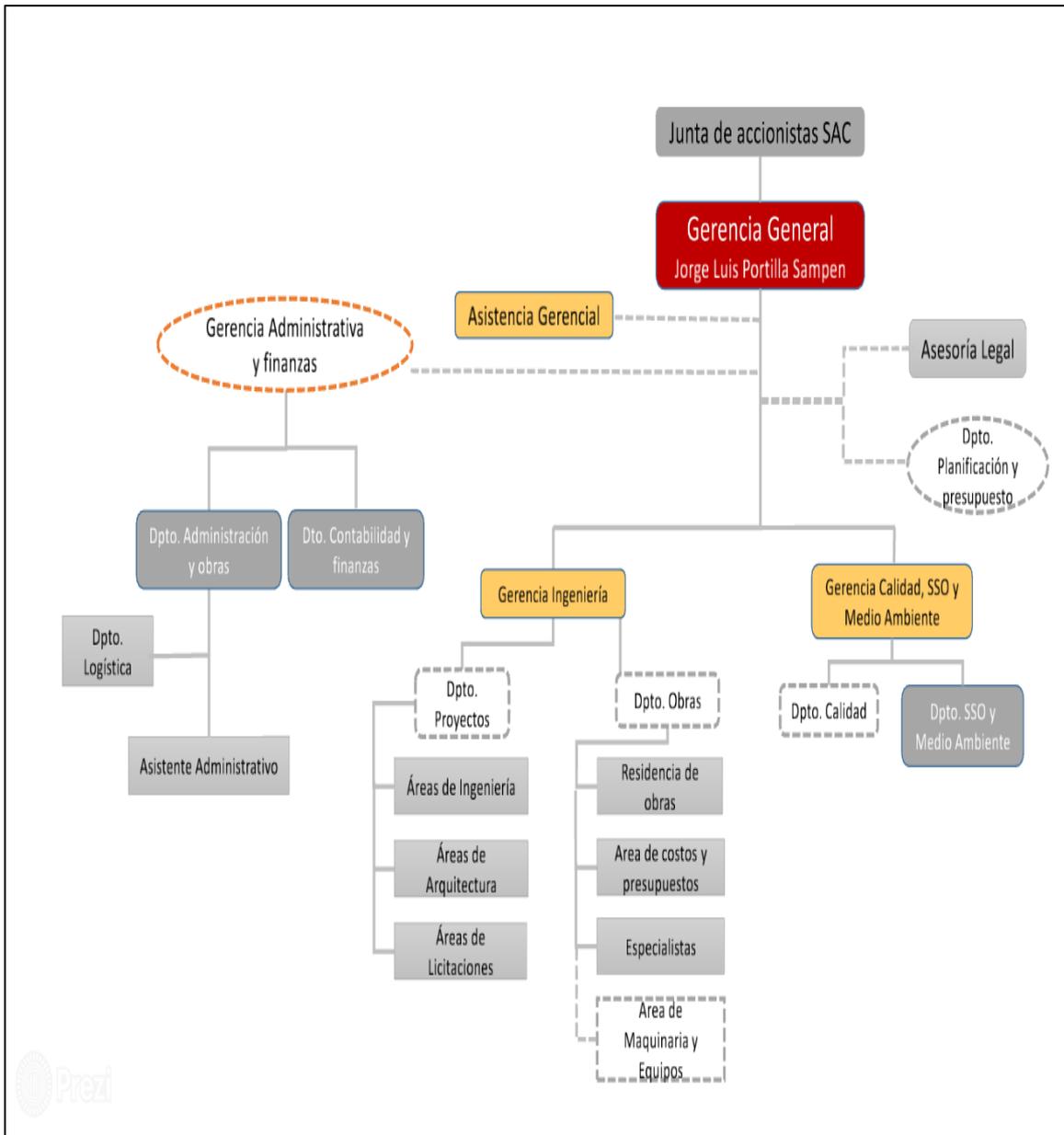
## **3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

CORPO SAC, es una empresa que ofrece servicios de construcción y consultoría de obras públicas y privadas, en los cuales mantiene estándares de calidad, seguridad, responsabilidad social y ambiental, para satisfacer las necesidades de sus clientes respetando los costos y plazos previstos.

Estas actividades las desarrolla fomentando un clima laboral adecuado y estable, promoviendo el liderazgo dentro de sus colaboradores y propiciando la comunicación horizontal entre todas las áreas de la empresa. Así mismo con la ejecución de sus proyectos busca el desarrollo de la empresa y contribuir con el desarrollo del país y la ingeniería nacional.

Su visión es llegar a ser una empresa líder del sector construcción a nivel nacional e internacional, reconocida tanto en el sector público y privado.

**Figura 19.** Organigrama de la empresa CORPO SAC



Fuente: Gerencia General de la empresa CORPO SAC

#### 4. DESCRIPCIÓN DE LOS MILLENNIALS QUE LABORAN EN CORPO SAC

La empresa CORPO SAC se caracteriza por la calidad del servicio que ofrece, y el potencial humano son quienes han logrado mantener el estándar de calidad en cada una de las obras que realizan, en el desarrollo de la presente investigación se identificó que existen ciertas características que poseen los trabajadores millennials que laboran en la empresa, entre los cuales tenemos:

Tienen entre 18 y 30 años de edad, los más representativos entre los 22 y 28.

Los factores emocionales en esta generación pesan cuatro veces más que otros motivos.

Los trabajadores millennials de la empresa CORPO SAC son jóvenes elementalmente libres, que quieren ser los dueños de su tiempo y rechazan que otros les administren el mismo con horarios estipulados, sin embargo, en la empresa se muestran responsables con el cumplimiento de sus horarios.

Valoran poder mostrarse como son, decir lo que piensan, ser reconocidos por sus logros y disfrutar el tiempo.

El éxito para ellos consiste en la autorrealización, lo cual implica hacer muchas más cosas que trabajar, y por eso, el equilibrio entre vida personal y laboral es tan importante.

Son creativos y talentosos, pero informales, provocativos y de compromiso distinto con el empleador. La responsabilidad y el compromiso surgen cuando encuentran sentido en lo que hacen, cuando hacer algo les gusta.

## **5. GESTIÓN DE LOS MILLENNIALS EN LA EMPRESA CORPO SAC**

Según las características de los millennials que laboran en la empresa CORPO SAC, se proponen las siguientes acciones para gestionar eficientemente a este grupo generacional y lograr un mejor desempeño laboral:

Averiguar en qué son buenos antes de asignarles tareas y plantearles las expectativas sobre su desempeño.

Desafiarlos con el cumplimiento de objetivos muy claros previamente acordados.

Proporcionarles jefes, directores, superiores o mentores que les ayuden a entender la cultura corporativa de CORPO SAC, facilitando los procesos de inducción corporativa.

Brindarles incentivos blandos (pasantías, viajes de formación, acceso a tecnologías), apoyarse en la facilidad que poseen en el uso de redes virtuales.

Implementar el feedback constante y guía periódica.

Generar espacios para el desarrollo de la creatividad.

Reconocerles públicamente lo que hacen bien, reforzando su autoestima.

Apoyarse en su espíritu emprendedor, los “Y” son capaces de generar nuevos proyectos.

Articular el valor de los grupos, estos jóvenes gustan relacionarse con otras comunidades virtuales.

Escucharlos como clave para comprenderlos y buscar espacios para el diálogo.

Por otra parte, los millennials deben estar gestionados por un área de Recursos Humanos, siendo el perfil de dicho puesto el siguiente:

**Nombre del cargo:** Recursos Humanos

**Jefe inmediato:** Gerente Administrativo

**Reporta a (Nombre del cargo):** Jefe de Recursos Humanos

**Número de Puestos:** 1

**Requisitos:**

Requisitos de Formación: Bachiller o Licenciado: En Administración

Requisitos de Experiencia: Dos (2) años de experiencia relacionada con actividades a Desempeñar

**Género:** Masculino/Femenino

Disponibilidad de viajar: Sí

Licencia de conducir: Sí

Horario de trabajo: Lunes a viernes de 7:00 a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm.

Sábado de 7:00 am a 1:00 pm.

**Objetivo Principal:**

Convocar a procesos de selección, evaluación, desarrollo y capacitación del personal. Asimismo, administra el sistema de remuneraciones y el sistema de beneficios de los trabajadores y de la empresa.

**Funciones Esenciales:**

Planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el desarrollo de los programas y el desempeño de labores del personal de la organización.

Verificar el cumplimiento de los procesos administrativos de recursos humanos (selección, reclutamiento, inducción, capacitación, gestión de carrera, etc.)

Elaborar y actualizar los instrumentos administrativos de gestión de recursos humanos y las normas y políticas internas de la institución.

Recepción y análisis de expedientes.

Elaborar Plantilla de Personal y asignación a la división correspondiente.

Elaborar y supervisar la elaboración de contratos de trabajo.

Revisar, aprobar y firmar licencias, permisos y otras acciones de personal.

Coordinar el control diario de asistencias y llegadas tardías.

Planificar y autorizar las transferencias de fondos; así como los pagos al personal.

Elaborar Constancia de goce de Vacaciones y Acta respectiva, del personal.

Verificar la elaboración de la planilla de pago.

Planificar y coordinar la evaluación del desempeño a nivel organizacional.

Verificar el cumplimiento del proceso de nombramiento y contratación del personal.

Diseñar y dirigir un programa de seguridad e higiene laboral.

Coordinar la elaboración del plan de capacitación, evaluación del desempeño y estudios de clima organizacional.

Realizar entrevista final para indicar las asignaciones del puesto y presentar propuesta salarial.

Elaborar ficha de información del colaborador.

Elaborar carta de Ingreso a la Gerencia Administrativa Financiera.

Evaluar resultados sobre detecciones de necesidades de capacitación.

Coordinar eventos sociales, culturales, deportivos y recreativos para integrar al personal y a sus familias.

Coordinar reuniones con las gerencias de los distintos departamentos, con la finalidad de abordar temas de rendimiento y motivación laboral.

Elaborar papelería requerida para trámite de carnets.

Elaborar papelería requerida para trámites de Jubilación.

### **Competencias:**

Trabajo en equipo. Capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.

Orientación a logros y resultados. Capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad

Creatividad e innovación. Capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones

Eficiencia operacional. Capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo

Compromiso institucional. Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales

**Dominios Particulares:** Ingles básico, Excel Word, PowerPoint, etc.

## 6. FACTORES QUE GENERAN LA MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL

Los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, facilitan e influyen en el desempeño laboral de los mismos, por ello a continuación se proponen algunos de los campos que se deben abarcar para mejorar el desempeño laboral de los millennials.

**A. Percepción Organizacional:** si el talento se siente a gusto con la organización reflejará ese sentimiento en su entorno, de manera que el clima laboral se verá más atractivo para los demás; sin embargo, si el talento se siente cohibido o disconforme, reflejará su actitud negativa ante el resto, lo que podría llevar a generar un mal clima laboral y afectar el desempeño de otros individuos. Si el empleado se siente feliz con la organización, permanecerá activo y fidelizado a ella, de manera que aportará constantemente en su crecimiento y de esta manera seguir sintiéndose orgulloso no solo de ella, sino del desempeño que el realiza para que la organización crezca.

**Tabla 24**

*Programa de mejora de percepción organizacional*

Objetivos	Acciones	Detalle de actividad
Lograr la colaboración de las personas que dirigen la empresa CORPO SAC en la implementación de una organización donde se promueva las buenas relaciones entre trabajadores.	Transmitir una actitud de compromiso	Se debe comunicar a la gerencia la importancia que tiene un personal con buenas relaciones interpersonales. Se debe dar los recursos que sean necesarios con el fin de generar buenas relaciones entre los millennials que laboran en la empresa CORPO SAC. Es necesario revisar si está cumpliendo con el objetivo mejorar las relaciones interpersonales en la empresa CORPO SAC
Establecer el proceso para la comunicación interna entre jefe-trabajador y viceversa.	Cambiar la comunicación horizontal por una comunicación efectiva entre jefe - colaborador	Se hace necesario el organizar varias reuniones para que se dé un cambio de ideas entre los jefes y trabajadores.
Mejorar la toma de decisiones para dar soluciones rápidas a conflictos que se presentan en la institución.	Se debe realizar reuniones sobre gestión participativa.	Es necesario generar un involucramiento del personal millennials con la empresa, con el fin de lograr objetivos.

Hacer públicos los logros conseguidos por los trabajadores millennials, es decir reconocer lo que está logrando.	Reconocer los logros del trabajador	Es necesario involucrar al personal para que todos colaboren en la empresa.  Reconocer directamente el buen desempeño del trabajador millennials en la empresa CORPO SAC Reconocimiento informal, el cual se hace a través de una tarjeta física o correo electrónico. Nombramiento del “Trabajador del mes” en función a logros obtenidos.
Lograr que las actividades laborales en la empresa CORPO SAC se perciban como desafíos y retos para el crecimiento personal y profesional de los trabajadores millennials.	Se hace necesario delegar las responsabilidades a los trabajadores de la empresa CORPO SAC	Se debe asignar a los colaboradores millennials de la empresa CORPO SAC responsabilidades que representen retos para ellos.
Construir un ambiente de compañerismo, y colaboración entre compañeros de trabajo.	Es necesario implementar actividades orientadas a mejorar la motivación con el fin de fortalecer el compañerismo y la colaboración en la empresa.	Se debe realizar reuniones que sean de confraternidad donde participe todo el personal de CORPO SAC

---

*Fuente:* Elaboración propia.

**B. Recopilación de información:** implementar un sistema de sugerencias, donde el colaborador plasma soluciones que ha hallado el mismo o en conjunto con su equipo. Este tipo de sugerencias ayuda a reducir los errores, a mejorar la eficiencia y a difundir la participación activa e integral de los colaboradores respecto a su organización de trabajo. El empleado comparte su conocimiento, obteniendo un claro efecto motivador, al sentirse parte de la solución de un problema.

En este caso, es importante la implementación de un “Buzón de Ideas” con el objetivo de conocer las ideas de mejora por parte de los Millennials.

A continuación, se describen las actividades para el desarrollo de la estrategia:

**Tabla 25**

*Desarrollo de actividades para la recopilación de información de millennials*

Actividad	Responsable	Modelo	Costo												
Adquirir un buzón de sugerencias.	Administrador		S/. 200.00												
Elaborar un millar de tarjetas para ideas de los trabajadores.	Administrador	<table border="1"> <tr> <td>Fecha:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Idea/sugerencia:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Detalle:</td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td></td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td></td> <td>.....</td> </tr> <tr> <td></td> <td>.....</td> </tr> </table>	Fecha:		Idea/sugerencia:		Detalle:	.....		.....		.....		.....	S/. 100.00
Fecha:															
Idea/sugerencia:															
Detalle:	.....														
	.....														
	.....														
	.....														
Instalar el buzón en recepción.	Mantenimiento	-	-												
<b>Total de inversión</b>			<b>S/. 300.00</b>												

*Fuente:* Elaboración propia.

La finalidad de la instalación del buzón es recopilar todas las ideas que los millennials puedan aportar con el fin de mejorar en la empresa, de esta manera los trabajadores sentirán que formarán parte del desarrollo de la empresa cuando sus ideas sean tomadas en cuenta y desarrolladas para el beneficio de todos los que integran la organización.

**C. Uso de tecnología.** La tecnología es un factor importante en el desarrollo de los millennials, puesto que forman parte de su vida en cuanto al uso y la conexión con estos, la forma de comunicación actual a través de las redes sociales y el uso de herramientas tecnológicas que pueden facilitar las actividades diarias.

En este caso, se puede aprovechar el potencial de las redes sociales y el tiempo que los millennials están conectados para establecer acciones que mejoren sus capacidades a través de información, para lo cual una de las primeras acciones debe ser el permitir a los trabajadores el uso de redes sociales en la empresa.

Acciones:

Las publicaciones de las redes sociales, en este caso en la página Facebook de la empresa, deben tener las siguientes características para fortalecer las capacidades de cada uno de sus trabajadores cuando estos revisen el contenido:

**Tabla 26**

*Actividades para el uso de herramientas tecnológicas*

**Sugerencias de publicaciones en redes sociales**

**Modelo**

a. Material informativo de la empresa que reflejen la misión y visión organizacional.

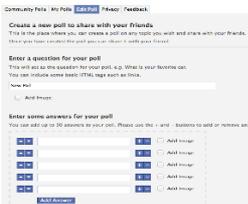
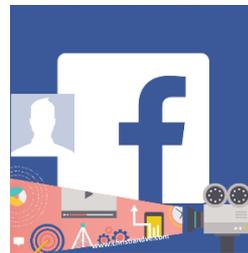
b. Sesiones en vivo de las actividades de trabajo

c. Videos explicativos sobre temas específicos como: toma de decisiones, liderazgo, etc.

d. Comunicados importantes de la empresa.

e. Cuestionarios de opinión.

f. Foros de discusión de algún tema de importancia para la empresa.



Fuente: elaboración propia.

**D. Incentivos económicos:** el ingreso es sumamente importante para los empleados, estos valoran cada vez más los beneficios no monetarios. Éstos mejoran la calidad de vida del empleado, por lo tanto, la empresa debe ser innovadora en la forma de elaborar estrategias cuyo objetivo sea la retención y fidelización de empleados.

Adicional al reconocimiento, los incentivos económicos son importantes para la motivación de los trabajadores, en este caso, también debe ser considerado como principal indicador el cumplimiento de objetivos organizacionales:

**Tabla 27**

*Ficha del programa de incentivos*

N°	Objetivo	Periodo de cumplimiento	Responsable	Resultados		Incentivo para los responsables
				Cumplió	No cumplió	
1	-	Enero	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
2	-	Febrero	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
3	-	Marzo	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
4	-	Abril	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
5	-	Mayo	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
6	-	Junio	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
7	-	Julio	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
8	-	Agosto	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
9	-	Septiembre	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
10	-	Octubre	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
11	-	Noviembre	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.
12	-	Diciembre	-	-	-	S/. 200 adicional a su pago mensual.

*Fuente:* Elaboración propia.

**E. Desarrollo personal y profesional:** la formación continua es tan importante porque no solo sirve como herramienta de motivación y retención del talento humano, sino que también reduce los fallos profesionales. Es decir, a través de la formación continua enseñanza-aprendizaje se cometen menos errores en el desempeño de las tareas porque se conoce bien cómo realizarla. Asimismo, los colaboradores se sienten más integrados con la empresa.

**Tabla 28**

*Programa de Capacitación*

<b>Objetivo</b>	<b>Cursos</b>	<b>Temario</b>	<b>Horas</b>	<b>Costo</b>	<b>Responsable</b>
Capacitar al talento humano de la empresa CORPO SAC, en las distintas áreas en las que estos se desempeñan.	Servicio al cliente. (coaching)	La calidad en el servicio. Quiénes son nuestros clientes. Dinámica de calidad de servicio (cambio de roles).	2 horas	S/. 300.00	Administrador
	Desarrollo Inteligencia emocional (coaching)	Emociones y pensamientos. Fuentes del sentimiento. Competencia emocional. Dinámica de regulación de emociones.	2 horas	S/. 600.00	Gerente General
	Administración gerencial	Estructura orgánica. Descripción de puestos.	2 horas	S/. 300.00	Gerente General
	Manejo de nuevas tecnologías de información y comunicación.	TICs. Redes sociales en el trabajo.	2 horas	S/. 300.00	Gerente General
<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>				<b>S/. 1500.00</b>	

*Fuente:* Elaboración propia.

Los trabajadores de una empresa pueden adquirir el conocimiento y la experiencia de manera progresiva teniendo como resultado una mayor destreza y agilidad en las actividades y procesos organizacionales, es decir que en la empresa CORPO SAC si el trabajador es más especializado se vuelve más valioso, ya que genera un mayor valor a la empresa.

El objetivo de la capacitación, dirigida a millennials de la empresa CORPO SAC, es de gran importancia para instruir y modificar conductas, al igual que sensibilizar a las personas que forman parte de la organización, desde los administrativos hasta los operativos.

Las acciones consideradas para la capacitación del personal de la empresa CORPO SAC está basada en brindar conocimientos como la explicación de los manuales de procedimientos, además a través del entrenamiento se puede poner en práctica los conocimientos adquiridos en la capacitación. Los programas de entrenamiento incluirán:

Capacitación gerencial, dirigida a los millennials que laboran en las diferentes áreas de la empresa CORPO SAC.

Charlas que se realizarán antes de iniciar las actividades académicas y consistirán en charlas diarias de 5 minutos, referidas a temas de liderazgo, motivación, etc. Todos los trabajadores millennials deberán asistir a las reuniones diarias.

**F. El reconocimiento del desempeño de los millennials:** el reconocimiento es una acción sumamente importante en toda técnica de mejora del desempeño, en la pirámide de Maslow se encontraba en el cuarto nivel esta necesidad; se debe tener como un deber el hecho de dar siempre reconocimiento a las personas por sus buenas intenciones y acciones ya que con esto se motiva e incentiva a que sigan comportándose de esa forma y mejorando sus procesos.

Por otro lado, no solo es reconocer y exaltar los aciertos de los colaboradores sino también analizar los errores cometidos a través de un feedback o retorno de información.

**Tabla 29***Programa de reconocimiento del desempeño*

Ítems	Descripción
Objetivo del programa	Mejorar el aprovechamiento de las habilidades de los Millennials en la empresa.
Indicadores a considerar para el reconocimiento de trabajadores.	Puntualidad Responsabilidad Iniciativa Aprendizaje y crecimiento Participación en la toma de decisiones
Reconocimiento	El trabajador que cumpla con los indicadores de reconocimiento establecidos será reconocido como trabajador del mes por su jefe directo y Gerente de la empresa.
Plazos y cronograma de reconocimiento	El reconocimiento debe ser realizado el primer lunes de cada mes en el área más amplia de la empresa por el Gerente General a las 10:00 am.

*Fuente:* Elaboración propia.

Tabla 30

*Ficha de evaluación de trabajadores.*

---

Datos generales:

Nombre: .....

Cargo: .....

Evaluator (Jefe de área): .....

Mes:.....

---

Criterios de evaluación	Bueno	Regular	Malo
-------------------------	-------	---------	------

Puntualidad

Responsabilidad

Iniciativa

Aprendizaje y crecimiento

Participación en la toma de decisiones

Observación general:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

---

*Fuente:* Elaboración propia.

## 7. Plan de acción

**Tabla 31**

*Plan de acción*

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Periodicidad</b>	<b>Costo de implementación</b>
	Lograr la colaboración de los trabajadores.	Comunicar a la Gerencia de las buenas relaciones interpersonales.	Jefe de cada área	Permanente	-
		Brindar los recursos necesarios para mejorar las relaciones entre trabajadores.	Jefe de cada área	Permanente	-
		Mejorar las relaciones interpersonales	Jefe de cada área	Permanente	-
	Establecer el proceso para la comunicación interna entre jefe-trabajador y viceversa.	Organizar reuniones por áreas de trabajo (gasto en bocaditos)	Jefe de cada área	Mensual	S/. 200.00
Mejorar la percepción organizacional	Mejorar la toma de decisiones para dar soluciones rápidas a conflictos que se presentan en la institución.	Generar involucramiento del personal millennials.	Jefe de cada área	Permanente	-
	Hacer públicos los logros conseguidos por los trabajadores.	Reconocer el buen desempeño en cada área de trabajo	Administrador y Jefe de área.	Mensual	-
	Lograr que las actividades laborales se perciban como desafíos y retos.	Delegar responsabilidades	Jefe de área	Permanente	-
	Construir un ambiente de compañerismo, y colaboración entre compañeros de trabajo.	Reuniones generales de confraternidad (gasto en refrigerio y material impreso)	Administrador	Permanente	S/. 500.00
Recopilación de información para mejoras de la empresa	Coordinar la implementación de un buzón de ideas de mejora.	Adquirir un buzón de sugerencias.	Administrador	Una vez	S/. 200.00
		Elaborar un millar de tarjetas para ideas de los trabajadores.	Administrador	Anual	S/. 100.00
		Instalar el buzón en recepción.	Mantenimiento	Una vez	S/. 0.00
Uso de herramientas	Establecer publicaciones de utilidad en la página Facebook de la empresa.	Material informativo de la empresa que reflejen la misión y visión organizacional	Adm. De redes sociales	Quincenal	S/. 200.00

tecnológicas para mejorar las capacidades de los trabajadores		Sesiones en vivo de las actividades de Rtrabajo	Capacitador especialista	Semestral	S/. 200.00
		Videos explicativos sobre temas específicos como: toma de decisiones, liderazgo, etc.	Adm. De redes sociales	Mensual	S/. 100.00
		Comunicados importantes de la empresa. Cuestionarios de opinión.	Diseñador Adm. De redes sociales	Semanal Bimestral	S/. 100.00 S/. 100.00
		Foros de discusión de algún tema de importancia para la empresa.	Adm. De redes sociales	Trimestral	S/. 100.00
Brindar incentivos económicos por resultados de los trabajadores	Establecer objetivos para la empresa designando un responsable diferente cada mes.	Supervisión del trabajo del principal responsable de lograr el objetivo establecido.	Jefe de área	Permanente	-
		Evaluar los resultados del objetivo establecido.	Jefe de área	Permanente	S/. 2400.00
Establecer programas de capacitación para el desarrollo profesional de los trabajadores	Definir las necesidades de capacitación de los trabajadores de cada área de la empresa	Premiar el logro de objetivos mensuales Definir la temática de las capacitaciones e implementar la capacitación.	Gerente Jefe de área, Administrador y Gerente	Mensual Anual	S/. 1500.00
Reconocer el desempeño de los millennials de manera pública designándolo trabajador del mes	Evaluar de manera periódica el desempeño de los trabajadores en todas las áreas de la empresa.	Evaluar los resultados de los trabajadores a través de indicadores.	Jefe de área	Permanente	-
		Reconocer y nombrar el trabajador del mes	Gerente	Mensual	-
<b>Total de inversión de la propuesta</b>					<b>S/. 5600.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia.

## **Recomendaciones de la propuesta.**

### **Financiamiento**

El estudio se limita a la presentación de la propuesta con el fin de que la decisión de su implementación sea de la Gerencia de CORPO SAC quienes serían los que financien los S/. 5600.00 que se establece en la propuesta como inversión de las estrategias establecidas para dar solución a la problemática identificada.

La empresa destina un presupuesto para el desarrollo de sus actividades durante un periodo, el cual no involucra el presupuesto de los proyectos que lo paga el cliente. En este caso, se destina S/. 50,000.00 para actividades promocionales, material de oficina, entre otros; es así que el presupuesto de la propuesta representaría el 1% del presupuesto total.

### **Medidas de control**

El control tiene que realizarse a través del seguimiento constante de la realización de las estrategias para lo cual es necesario comprometer a los jefes de cada área y designar un responsable directo con el fin de garantizar el éxito de la implementación de las estrategias propuestas.

Para realizar el seguimiento de las estrategias, los jefes deben contar con herramientas para determinar el nivel de consecución de objetivos de los trabajadores, por tal razón se propone la siguiente herramienta de control y seguimiento:

FORMULARIO PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL DESEMPEÑO							
<b>I. DATOS</b>							
Fecha: / /							
<b>Del evaluador:</b>			<b>Del supervisor:</b>				
Apellidos:			Apellidos:				
Nombre:			Nombre:				
Cargo o puesto:			Cargo o puesto:				
<b>II. DESEMPEÑO EN BASE A LOS OBJETIVOS:</b>							
Marque en la casilla en grado de consecución							
Siendo:							
5	Supera las expectativas		100% a más de cumplimiento				
4	Cumple las expectativas		76 a 100% de cumplimiento				
3	Cumple la mayoría de las expectativas		51 a 75% de cumplimiento				
2	Cumple parcialmente las expectativas		26 a 50% de cumplimiento				
1	No cumple las expectativas		0 a 25% de cumplimiento				
Marque sólo con una "X" en un solo recuadro del área amarilla, por cada ítem evaluado							
	<b>OBJETIVOS</b>		<b>Grado de consecución</b>				
1			1	2	3	4	5
2							
3							
4							
5							
		Sub total					
		Total					
<b>III. OBSERVACIONES Y COMENTARIOS</b>							
¿Considera que necesita de alguna capacitación especial para tener un mejor desempeño en su trabajo?							
1	Sí						
2	No						
Si su respuesta es SI, coméntenos brevemente lo que necesita							
<b>Fortalezas</b>			<b>Oportunidades de Mejora</b>				

Fuente: Elaboración propia.

## 8. Costo/Beneficio

**Tabla 32**

*Proyección de ingresos, método de regresión*

MES/2017-2018	VENTAS MENSUAL (S./mes aprox.)		PERIODO	X <sup>2</sup>	X*Y
Setiembre	S/.	120,480.00	1	1	120480
Octubre	S/.	120,500.00	2	4	241000
Noviembre	S/.	120,510.00	3	9	361530
Diciembre	S/.	120,600.00	4	16	482400
Enero	S/.	120,540.00	5	25	602700
Febrero	S/.	120,820.00	6	36	724920
Marzo	S/.	120,900.00	7	49	846300
Abril	S/.	120,970.00	8	64	967760
Mayo	S/.	120,684.00	9	81	1086156
Junio	S/.	120,700.00	10	100	1207000
	<b>S/.</b>	<b>1,206,704.00</b>	<b>55</b>	<b>385</b>	<b>6640246</b>
<b>TOTALES</b>	$\Sigma Y =$	<b>1,206,704.00</b>	$\Sigma X =$	<b>55</b>	$\Sigma X^2 =$
				<b>385</b>	$\Sigma X*Y =$
					<b>6640246</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 33**

*Recuperación de la inversión*

Periodo/mes	Promedio de ingresos		Promedio de egresos mensual		Total de ingreso aproximado	Diferencia de ingresos
1	S/.	120,480.00	S/.	102,408.00	S/.	18,072.00
2	S/.	120,500.00	S/.	102,425.00	S/.	18,075.00
3	S/.	120,510.00	S/.	102,433.50	S/.	18,076.50
4	S/.	120,600.00	S/.	102,510.00	S/.	18,090.00
5	S/.	120,540.00	S/.	102,459.00	S/.	18,081.00
6	S/.	120,820.00	S/.	102,697.00	S/.	18,123.00
7	S/.	120,900.00	S/.	102,765.00	S/.	18,135.00
8	S/.	120,970.00	S/.	102,824.50	S/.	18,145.50
9	S/.	120,684.00	S/.	102,581.40	S/.	18,102.60
10	S/.	120,700.00	S/.	102,595.00	S/.	18,105.00
11	S/.	120,895.33	S/.	101,552.08	S/.	19,343.25
12	S/.	120,936.23	S/.	101,586.43	S/.	19,349.80
13	S/.	120,977.13	S/.	101,620.79	S/.	19,356.34
14	S/.	121,018.02	S/.	101,655.14	S/.	19,362.88
						<b>S/.</b>
						<b>18,100.56</b>
					S/.	1,242.69
					S/.	1,249.24
					S/.	1,255.78
					S/.	1,262.32

\*La recuperación de la inversión se dará en 4 periodos

Fuente: Elaboración propia

La inversión se recuperaría luego de 4 meses.

#### **IV. CONCLUSIONES**

##### **Conclusiones**

Los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, son: el nivel de desarrollo personal que se les ofrece en el trabajo a través de talleres; la lealtad con la empresa; el uso de herramientas tecnológicas para facilitar el trabajo, las oportunidades de ascenso en la empresa como factores importantes que son de gran interés y que caracterizan a dicho grupo generacional.

El nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC por el grupo generacional millennials es eficiente, sin embargo, existen factores que se podrían mejorar como fomentar el crecimiento profesional a través de capacitaciones, también se encuentra el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el trabajo tal como lo ofrece el internet en la actualidad, además de facilitar la comunicación entre trabajadores, asimismo, se ha tenido que la flexibilidad es un factor importante del desempeño lo cual debe mejorar en la empresa.

Se ha establecido que sí existe relación entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, resultado que se ha determinado a través del análisis de correlación de Pearson, la cual se encuentra en la escala de 0,594; es decir, la relación es moderada entre las variables. En base al resultado obtenido se acepta la hipótesis la cual indica que el grupo generacional Millennials se relaciona con un buen desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.

## REFERENCIAS

- Bazán, E. y Oviden, S. (2013). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Proyecto Especial Olmos Tinajones*. Pimentel. Universidad Señor de Sipán.
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/179>
- Barrantes, D., & Farro, C. (2015). *La motivación laboral para mejorar el desempeño en los trabajadores de la empresa Ecoservis, Chiclayo*. Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3627/BARRANTES%20RODRIGUEZ%20DORIANNYS-EDITADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Begazo, L. (2015). *La Generación Y quiere más que marcas Cool*. (1ra Edición). España: Esic Editorial.
- Begazo, J. y Fernández, W. (2015), *Los Millenials Peruanos: Características y proyecciones de vida*. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11699>
- Bergerman, E. y Tantalean, S. (2016). *Propuesta de retención del talento millennials en la entidad financiera Banco de Crédito del Perú en el departamento de Lambayeque-2016*. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/817/1/TL\\_BergermanZapataElizabeth\\_TantaleanSanchezSarai.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/817/1/TL_BergermanZapataElizabeth_TantaleanSanchezSarai.pdf)
- Bernal, A. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Bolsa de Trabajo PUCP (2015). *Grupos generacionales en el Perú*. Recuperado de: <https://btpucp.pucp.edu.pe>
- Buenaño (2014). *El Desarrollo de Competencias y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa VISPRIN CIA. LTDA*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7595>

- Carvalho, P. (2014). *Estudio de los millenials chilenos en el mercado laboral*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117375>
- Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones*. (9° Edición). México D.F: McGraw Hill Interamericana.
- Chirinos, N. (2012). *Características generacionales y valores: su impacto en lo laboral*. *Observatorio Laboral*. Revista Venezolana, 2 (4), 135-152. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>
- Condori, G. (2014). *Las competencias laborales y su influencia en el desempeño del personal de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna*. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/752>
- Deloitte, A. (2015), *Fuerza laboral Millenials*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/pe/es/pages/about-deloitte/articles/millennialsurvey-2017.html>
- Dessler, G. y Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. (5° Edición). México D.F: Pearson Educación de México, S.A. de C.V
- Earle, H. (2014). *Building a workplace of choice: Using the work environment to attract and retain top talent*. *Journal of Facilities Management*, Volumen 2, Number 3,
- Fernández, G. (2015). *Las competencias claves para una gestión integrada de los recursos humanos*. Barcelona. Deusto.
- Frías, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y*. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- García, y Meléndez (2015). *Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo*. Recuperado de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL\\_GarciaBarretoGiancarlo\\_MelendezLozanoCristian.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL_GarciaBarretoGiancarlo_MelendezLozanoCristian.pdf)
- Great Place to work (2015). *Millenials*. Recuperado de: [great place to work peru](http://www.greatplacetowork.com)
- Hatun, A (2012): *La generación del milenio: quiénes son y cómo atraerlos y reclutarlos*. Revista Harvard Business Review, p-12.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5ta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Hobart, L. (2012). *La generación y o generación milenaria: el nuevo paradigma laboral*. Recuperado de [http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo83/files/La\\_Nueva\\_Generacion\\_Millennials\\_y\\_el\\_Trabajo.pdf](http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo83/files/La_Nueva_Generacion_Millennials_y_el_Trabajo.pdf)
- Hose, G. (2012). *La calidad de vida laboral mejora el desempeño*. Recuperado de <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/la-calidad-de-vida-laboral-mejora-el-desempeno.html>
- Huete y García (2017). *La Generación Y Transferencia de Tecnología*. (1ra Edición). España: Esic Editorial.
- Isea, Et. Al. (2013). *Desempeño en las organizaciones*. (1ra Edición). Argentina: Editorial Brujas.
- Iturralde, J. (2012). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato*. Ambato. Universidad Técnica de Ambato Recuperado de: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1786/TA0097.pdf?sequence=1>
- Junquera, B. y Fernández, E. (2015). *Iniciación a los recursos humanos*. (1ra Edición). España. Esic Editorial.
- Juarez, L. y Carrillo, J. (2014). *Desempeño Laboral*. (1ra Edición). México: Interamericana Editores.
- Kurz, L. (2013). *Redes de Cooperación Recíproca Para La Generación Y*. (1ra Edición). México: Interamericana Editores.
- Lazzati, K. (2013). *Evaluación del desempeño*. (3ra Edición). México: Interamericana Editores.
- Lima, J. y Polanco, F. (2017). *Satisfacción laboral en los millennials en comparación a la generación X en Arequipa, 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA\\_CORNEJO\\_JOR\\_MIL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15206/1/LIMA_CORNEJO_JOR_MIL.pdf)

- Molinari, P. (2012): *¡Llegaron los aliens!*. Recuperado de [http://www.21.edu.ar/descargas/edn/diplomatura-gestion-del-talento/intuicion\\_y\\_formacion\\_feb\\_2012\\_cordoba.pdf](http://www.21.edu.ar/descargas/edn/diplomatura-gestion-del-talento/intuicion_y_formacion_feb_2012_cordoba.pdf)
- Mitta, D. y Dávila, C. (2015). *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes “Millennials en un grupo de organizaciones*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6948>
- Molina, G. (2016). *La generación sin jefes: Millennials que deciden renunciar al trabajo convencional para ser independientes*. Recuperado de: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1083\\_MolinaBlandonGI.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1083_MolinaBlandonGI.pdf)
- Noreña, Alcaraz, & Rojas. (2014). Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos y científicos de la investigación. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Pineda, E. y Pineda, V. (2012). *Administración de recursos humanos*. (2da Edición). México. Pearson Educación.
- Polanco (2017), F. *Satisfacción laboral en los millennials en comparación a la Generación X en Arequipa*. Recuperado de <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15206>
- Quintanilla, K. (2012). *Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga*. Revisado en [http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/ayacucho/sintesis\\_unsch\\_gestion\\_por\\_competencias\\_y\\_desempeno\\_en\\_la\\_munic\\_de\\_ayacucho.pdf](http://www.concytec.gob.pe/portalsinacyt/images/stories/corcytecs/ayacucho/sintesis_unsch_gestion_por_competencias_y_desempeno_en_la_munic_de_ayacucho.pdf)
- Quijano, D. y Silva, F. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la Empresa de Transportes Civa – Chiclayo 2016*. Pimentel-Perú. Universidad Señor de Sipán.
- Rodríguez, D. (2016). *Modelo de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa PROMAS S.R.L del distrito de Trujillo 2016*. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaoep/2369>

Sanchez (2016). *Organizacion Y Administracion de la Generacion Y*. (2da Edición).  
Argentina: Editorial Brujas.

Sánchez, M. (2012). *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince*. Recuperado de: en  
<http://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>

Vargas, M. y Aldana, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. (3ra Edición). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Villalobos, G. y Pérez, D. (2017). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto Nacional Penitenciario INPE, sede Chiclayo*.  
Recuperado de:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1184/1/TL\\_VillalobosDiazGianino\\_PerezLoredDiego.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1184/1/TL_VillalobosDiazGianino_PerezLoredDiego.pdf)

Yepez, C. y Quiroz, L. (2017). *Factores que determinan la satisfacción laboral y sus efectos en la atraktividad del empleo y la retención del talento humano, en los millennials egresados de la Universidad Católica San pablo de 23 a 30 años en Arequipa Metropolitana*.  
Recuperado de:  
[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15267/1/YEPEZ\\_DURAND\\_CES\\_FAC.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15267/1/YEPEZ_DURAND_CES_FAC.pdf)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: Validaciones por juicio de expertos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Josef. Umana Causa</i>
<b>PROFESIÓN</b>		<i>Doc. Administrat.</i>
<b>ESPECIALIDAD</b>		<i>Administrativa</i>
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		<i>14 Años.</i>
<b>CARGO</b>		<i>Docente</i>
Título de Investigación: <b>LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	CHÁVEZ RAMÍREZ VICTORIA LETICIA SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo. Establecer la relación entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>ÍTEMS DE ENCUESTA</b>		
1. En la empresa CORPO SAC se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.	TA( )      TD( )	SUGERENCIAS: _____ _____

2. Considera que en puesto que ocupa en la empresa CORPO SAC le ha permitido crecer como persona.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. Usted considera que la lealtad a la empresa donde trabaja es importante para el desarrollo de CORPO SAC	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. En la empresa CORPO SAC le hacen ver que es parte importante de la organización por lo que se siente cómodo en su trabajo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. Usted conoce herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en su área de trabajo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. En la empresa CORPO SAC se capacita sobre el uso de herramientas tecnológicas para el trabajo en la empresa.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. En la empresa CORPO SAC los trabajadores tienen oportunidades de ascenso.	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. En el tiempo que lleva trabajando en CORPO SAC, usted ha ascendido de puesto	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. La empresa CORPO SAC realiza acciones para mostrar su preocupación por el cuidado del medio ambiente	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. Sus jefes en la empresa CORPO SAC muestran preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Usted siente que en el puesto que ocupa en CORPO SAC ha crecido profesionalmente	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

12. CORPO SAC brinda oportunidades de crecimiento profesional a todos sus trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input checked="" type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
13. En CORPO SAC se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
14. En CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
15. Te sientes satisfecho con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo en CORPO SAC	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
16. En CORPO SAC se reconoce a los trabajadores que tienen un alto rendimiento	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
17. En CORPO SAC cuentas con todos tus beneficios como trabajador	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	
18. En CORPO SAC se ofrecen flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )	TD( <input type="checkbox"/> )
	SUGERENCIAS:	

1.		
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>  10  </u>	N° TD <u>  1  </u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>		

3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO  
José F. Eguía Morales  
No 718050

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		YOSIP IBRAHIM HESIA DIAZ
<b>PROFESIÓN</b>		ADMINISTRADOR
<b>ESPECIALIDAD</b>		ADMINISTRACION
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>		11 AÑOS
<b>CARGO</b>		ASISTENTE LOGISTICA - JEFE LOGISTICA
Título de Investigación: <b>LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	CHÁVEZ RAMÍREZ VICTORIA LETICIA	
	SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	Analizar los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.  Evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.  Establecer la relación entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>ITEMS DE ENCUESTA</b>		

1. En la empresa CORPO SAC se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. Considera que en puesto que ocupa en la empresa CORPO SAC le ha permitido crecer como persona.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Usted considera que la lealtad a la empresa donde trabaja es importante para el desarrollo de CORPO SAC	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. En la empresa CORPO SAC le hacen ver que es parte importante de la organización por lo que se siente cómodo en su trabajo.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Usted conoce herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en su área de trabajo.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. En la empresa CORPO SAC se capacita sobre el uso de herramientas tecnológicas para el trabajo en la empresa.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. En la empresa CORPO SAC los trabajadores tienen oportunidades de ascenso.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. En el tiempo que lleva trabajando en CORPO SAC, usted ha ascendido de puesto	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. La empresa CORPO SAC realiza acciones para mostrar su preocupación por el cuidado del medio ambiente	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

10. Sus jefes en la empresa CORPO SAC muestran preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. Usted siente que en el puesto que ocupa en CORPO SAC ha crecido profesionalmente	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. CORPO SAC brinda oportunidades de crecimiento profesional a todos sus trabajadores	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. En CORPO SAC se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. En CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. Te sientes satisfecho con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo en CORPO SAC	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. En CORPO SAC se reconoce a los trabajadores que tienen un alto rendimiento	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. En CORPO SAC cuentas con todos tus beneficios como trabajador	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. En CORPO SAC se ofrecen flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mg. Rafael Angel Olaya León
	<b>PROFESIÓN</b>	Esc. en Adm.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	DTP-USS
Título de Investigación: <b>LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES y APELLIDOS</b>	CHÁVEZ RAMÍREZ VICTORIA LETICIA SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario a trabajadores	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Analizar los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo. Establecer la relación entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 18 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>ÍTEMS DE ENCUESTA</b>		
1. En la empresa CORPO SAC se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )	SUGERENCIAS: _____ _____

2. Considera que en puesto que ocupa en la empresa CORPO SAC le ha permitido crecer como persona.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
3. Usted considera que la lealtad a la empresa donde trabaja es importante para el desarrollo de CORPO SAC	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. En la empresa CORPO SAC le hacen ver que es parte importante de la organización por lo que se siente cómodo en su trabajo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
5. Usted conoce herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en su área de trabajo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. En la empresa CORPO SAC se capacita sobre el uso de herramientas tecnológicas para el trabajo en la empresa.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
7. En la empresa CORPO SAC los trabajadores tienen oportunidades de ascenso.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. En el tiempo que lleva trabajando en CORPO SAC, usted ha ascendido de puesto	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
9. La empresa CORPO SAC realiza acciones para mostrar su preocupación por el cuidado del medio ambiente	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. Sus jefes en la empresa CORPO SAC muestran preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
11. Usted siente que en el puesto que ocupa en CORPO SAC ha crecido profesionalmente	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

12. CORPO SAC brinda oportunidades de crecimiento profesional a todos sus trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
13. En CORPO SAC se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
14. En CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
15. Te sientes satisfecho con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo en CORPO SAC	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
16. En CORPO SAC se reconoce a los trabajadores que tienen un alto rendimiento	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
17. En CORPO SAC cuentas con todos tus beneficios como trabajador	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:
18. En CORPO SAC se ofrecen flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS:

1.	
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>18</u> N° TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	

3. OBSERVACIONES



---

JUEZ - EXPERTO

## ANEXO 2: Autorización de la empresa



*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

*Ciudad Universitaria, Junio 2017.*

Sr. Ing.  
**JORGE LUIS PORTILLA SAMPÉN**  
**GERENTE GENERAL**  
**CORPO S.A.C.**  
Presente.

**Asunto:** Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a las alumnas del IX ciclo, para que apliquen Instrumentos para el desarrollo de su tesis, denominado: **"Millennials y desempeño laboral"**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de las alumnas:

- Victoria Leticia Chávez Ramírez - DNI: 72157797
- Claudia Catherine Sobrino Clavo - DNI: 46320933

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestras alumnas no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

MG. MIRKO MERINO NUÑEZ  
DIRECTOR DE EAP ADMINISTRACIÓN

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Piment  
Chiclayo, Perú

**[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)**



\* Av. Pedro Ruiz N° 244 - Chiclayo  
\* Telf.: (074) 491029  
\* Cel.: 995337123, 979078671  
\* RPM: #995337123, #979078671  
\* Email: corposac@hotmail.com  
joposa\_02@yahoo.es

Consultores y Ejecutores de Obras Civiles

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Chiclayo, 07 de Julio del 2017

CARTA N°068-2017-GG-CORPOSAC

Señor  
**Mg. MIRKO MERINO NUÑEZ**  
Director de EAP Administración  
**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
Presente.-

**REFERENCIA : Solicitud recibida para aplicación de tesis.**

Por medio de la presente lo saludamos con la finalidad de comunicarle la aceptación del desarrollo de la tesis de las señoritas: Victoria Leticia Chávez Ramírez y Claudia Catherine Sobrino Clavo.

Por ello, hacemos de su conocimiento que las alumnas podrán ingresar a nuestras instalaciones en los siguientes horarios:

LUNES a VIERNES:	8:30 am - 13:15pm 15:30 pm - 19:30pm
SÁBADOS:	8:30am- 13:30pm

Sin otro particular, quedamos a espera de la visita.

  
CORPOSAC  
DE 11/07/17  
Ing. Luis Portillo Sampén  
GERENTE

### ANEXO 03: ACTA DE APROBACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ORIGINALIDAD DE TESIS TURNITIN



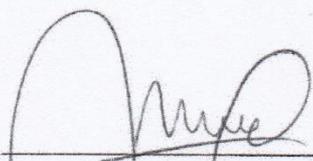
#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

MIRKO MERINO NÚÑEZ, docente a tiempo completo de la EAP de Administración procedió a realizar la evaluación a través del programa Turnitin de la tesis presentada por las estudiantes: **CHAVEZ RAMIREZ VICTORIA LETICIA Y SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE**, autor de la investigación titulada: **“MILLENNIALS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO S.A.C. CHICLAYO, 2017”** investigación aprobada mediante Resolución N° 0310-FACEM-USS-2018 de fecha 14 de Abril del 2018.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que la investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de Turnitin en la USS, para el año 2017.

Ciudad Universitaria, 06 de Diciembre de 2017.

  
DR. MIRKO MERINO NÚÑEZ  
DNI N° 676799

## ANEXO 04: RESULTADO TURNITIN

### MILLENNIALS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPOSAC

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	5%
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	www.aader.org.ar Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	online.unisc.br Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%

## ANEXO 05: DECLARACIÓN JURADA



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

CHAVEZ RAMIREZ VICTORIA LETICIA

Apellidos y nombres

721557797

2122814092

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE

Apellidos y nombres

46320933

2092811664

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación

Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPOSAC, CHICLAYO 2017.

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

CHAVEZ RAMIREZ VICTORIA LETICIA

DNI N° 72157797



SOBRINO CLAVO CLAUDIA CATHERINE

DNI N° 46320933



## ANEXO 06: FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DE AUTORES



### FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTORES

(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 07 de Diciembre del 2017

Señores  
Centro de Información  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:

**Chávez Ramírez, Victoria Leticia** con DNI 72157797

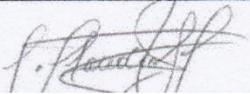
**Sobrino Clavo, Claudia Catherine** con DNI 46320933

En nuestra calidad de autores exclusivos del trabajo de grado titulado:  
**LOS MILLENNIALS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPOSAC, CHICLAYO 2017**,  
presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de :

Licenciado en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizamos al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre 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 la página Web del Centro de Información, 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 grado 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
Chávez Ramírez, Victoria Leticia	72157797	
Sobrino Clavo, Claudia Catherine	46320933	

## ANEXO 07: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### MILLENNIALS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.

**Objetivo:** La presente encuesta se ha realizado con el objetivo de conocer los factores de la generación Millennials y los factores de relación con el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC.

**Instrucciones:** Marque con un aspa la alternativa que usted crea conveniente en el siguiente listado de preguntas según las siguientes indicaciones:

TD: Total Desacuerdo (1)

D: Desacuerdo (2)

I: Indiferente (3)

A: Acuerdo (4)

TA: Total Acuerdo (5)

Nº	Ítems	TD	D	I	A	TA
1	En la empresa CORPO SAC se realizan talleres enfocados en el desarrollo personal de los trabajadores.					
2	Considera que en puesto que ocupa en la empresa CORPO SAC le ha permitido crecer como persona.					
3	Usted considera que la lealtad a la empresa donde trabaja es importante para el desarrollo de CORPO SAC					
4	En la empresa CORPO SAC le hacen ver que es parte importante de la organización por lo que se siente cómodo en su trabajo.					
5	Usted conoce herramientas tecnológicas que faciliten las actividades en su área de trabajo.					
6	En la empresa CORPO SAC se capacita sobre el uso de herramientas tecnológicas para el trabajo en la empresa.					
7	En la empresa CORPO SAC los trabajadores tienen oportunidades de ascenso.					
8	En el tiempo que lleva trabajando en CORPO SAC, usted ha ascendido de puesto					
9	La empresa CORPO SAC realiza acciones para mostrar su preocupación por el cuidado del medio ambiente					
10	Sus jefes en la empresa CORPO SAC muestran preocupación por la seguridad y bienestar de sus trabajadores					
11	Usted siente que en el puesto que ocupa en CORPO SAC ha crecido profesionalmente					
12	CORPO SAC brinda oportunidades de crecimiento profesional a todos sus trabajadores					
13	En CORPO SAC se cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para facilitar la labor de los trabajadores					

14	En CORPO SAC se utiliza el internet como herramienta para la comunicación de los trabajadores y las actividades de la empresa					
15	Te sientes satisfecho con los resultados obtenidos en tu puesto de trabajo en CORPO SAC					
16	En CORPO SAC se reconoce a los trabajadores que tienen un alto rendimiento					
17	En CORPO SAC cuentas con todos tus beneficios como trabajador					
18	En CORPO SAC se ofrecen flexibilidad en las actividades laborales cuando el trabajador lo necesita					

## ANEXO 8: Matriz de consistencia

Título: MILLENNIALS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CORPO SAC, CHICLAYO 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.</p>	<p>Hi: Si existe relación entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.</p> <p>Ho: No existe relación entre el grupo generacional Millennials y el desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Grupo Generacional Millennial</p>	<p>Desarrollo y la conciliación por delante del dinero Lealtad Entorno tecnológico Ascenso Responsabilidad social</p>	<p>Nivel de desarrollo personal Nivel de lealtad a la empresa Uso de tecnología Nivel de ascenso Nivel de responsabilidad social Nivel de crecimiento profesional</p>
<p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuáles son los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017? 2. ¿Cuál el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> 1. Analizar los factores que caracterizan al grupo generacional Millennials en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017. 2. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017. 3. Establecer la relación que existe entre las dimensiones del grupo generacional Millennials y las dimensiones del desempeño laboral en la empresa CORPO SAC, Chiclayo 2017.</p>		<p><b>Variable Dependiente:</b> Desempeño Laboral</p>	<p>Oportunidad de promoción Uso de tecnología Resultados Beneficios</p>	<p>Nivel de uso de herramientas tecnológicas Nivel de resultados Tipos de beneficios</p>

Fuente: Elaboración propia.

**ANEXO 09: FOTOS**  
**Visita a Corpo SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Visita a Corpo SAC**



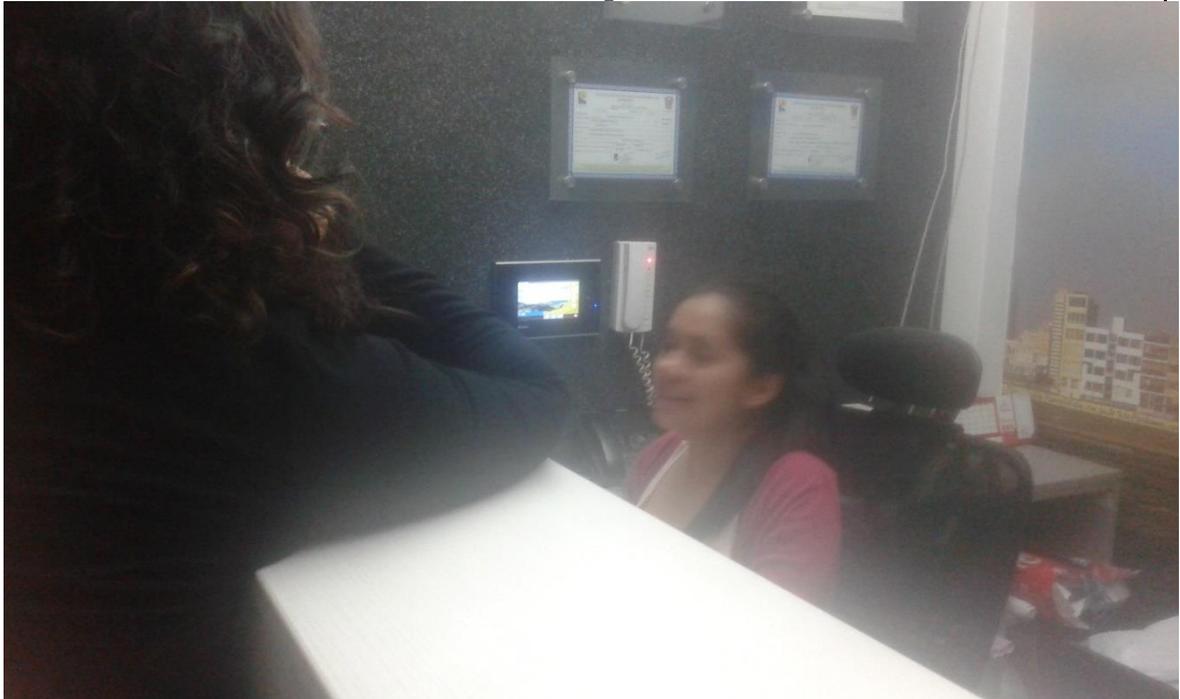
*Fuente: Elaboración propia.*

**Visita a Corpo SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*

**Visita a Corpo SAC**



*Fuente: Elaboración propia.*