



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES EN AGENCIA CHICLAYO,
CREDISCOTIA FINANCIERA 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor(es):

Ramírez Gutiérrez Greta Agripina

Troncos Febre Kelly Maritza

Asesor:

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

Año 2019

RESUMEN

La presente investigación denominada, mejora del desempeño laboral de los colaboradores en agencia Chiclayo, Crediscotia Financiera 2019; tiene por objetivo general Analizar el desempeño laboral en la Oficina Principal Chiclayo, Crediscotia Financiera, 2018. La investigación es de tipo descriptivo simple; el diseño es no experimental - transversal o transaccional. En la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico, para ambas variables los 36 trabajadores.

La pregunta sobre qué aspectos son los que le motivan en su labor actual, encontramos que el 36% indica que es la estabilidad laboral que le da la empresa, el 22% que considera que es el sueldo, 19% considera los beneficios sociales, el 8% habla sobre las expectativas que tienen en la empresa. Las relaciones interpersonales, los reconocimientos y los equipos y herramientas, muestran los indicadores más bajos, 6%, 6% y 3% respectivamente.

Sobre las medidas que deberían implementarse para motivarlos en función a sus logros, la mayor parte de los empleados (64%), manifestaron que sería el "recompensaros económicamente", el 19% indicaron que los "bonos de almuerzo familiares" sería una buena alternativa, mientras que el 17% pidieron elogios o reconocimiento personal, por el buen trabajo realizado. Lo que no se ha medido es que, si toda la muestra tiene en mente más de una alternativa de medidas, esto hubiese dado mejores indicios sobre medidas sugeridas para una buena motivación en el trabajo.

Se resume según las dimensiones utilizadas tiene influencia en el desempeño laboral de los empleados, posteriormente se concluye implementar una mejor propuesta para mejorar el desempeño del recurso profesional.

Palabras clave: Desempeño Laboral; Talento humano

ABSTRACT

The present investigation called, improvement of the labor performance of the collaborators in agency Chiclayo, Crediscotia Financial 2019; Its general objective is to analyze work performance in the Main Office Chiclayo, Crediscotia Financiera, 2018. The research is simple descriptive type; the design is non-experimental - transversal or transactional. In the sample a non-probabilistic sampling was used, for both variables the 36 workers.

The question about which aspects are what motivate him in his current work, we find that 36% indicates that it is the job stability that the company gives him, the 22% that considers the salary, 19% considers the social benefits, the 8% talk about the expectations they have in the company. Interpersonal relationships, recognitions and equipment and tools, show the lowest indicators, 6%, 6% and 3% respectively.

On the measures that should be implemented to motivate them based on their achievements, most of the employees (64%) said that it would be "rewarding them economically", 19% indicated that the "family lunch bonuses" would be a good alternative , while 17% asked for praise or personal recognition, for the good work done. What has not been measured is that, if the whole sample has in mind more than one alternative measures, this would have given better indications on suggested measures for a good motivation at work.

It is summarized according to the dimensions used, it has an influence on the work performance of the employees, later it is concluded to implement a better proposal to improve the performance of the professional resource.

Keywords: Labor Performance; Human talent

INDICE

<u>I.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	7
<u>1.1</u>	<u>El Problema de investigación</u>	9
<u>1.2</u>	<u>Antecedentes</u>	11
<u>1.3</u>	<u>Formulación del Problema</u>	16

<u>1.3.1</u>	<u>Problema General</u>	16
<u>1.4</u>	<u>Aspectos Teóricos</u>	16
<u>1.5</u>	<u>Objetivo General</u>	20
<u>1.5.1</u>	<u>Objetivo Específico</u>	20
<u>1.6.</u>	<u>Hipótesisn</u>	20
<u>1.7</u>	<u>Justificación</u>	21
II.	MATERIAL Y METODOS.....	21
2.1	Tipo y diseño de la Investigación.....	21
<u>2.2</u>	<u>Población y Muestra</u>	22
<u>2.3</u>	<u>Variable de la Investigación:</u>	24
<u>2.4</u>	<u>Operacionalización De La Variable</u>	24
<u>2.5</u>	<u>Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información</u>	24
<u>2.5.1</u>	<u>Métodos teóricos</u>	24
<u>2.5.2</u>	<u>Métodos Empíricos:</u>	24
<u>2.6</u>	<u>Técnica recolección de datos:</u>	24
<u>2.8</u>	<u>Aspectos Éticos</u>	28
III.	RESULTADOS.....	28
IV.	DISCUSIÓN	37
V.	CONCLUSIONES	39
VI.	REFERENCIAS	41
	ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

<u>Tabla 2: Variable: Desempeño Laboral</u>	23
<u>Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad</u>	24
<u>Tabla 4: Distribución de la población según Sexo</u>	28
<u>Tabla 5: Distribución de la Población según Edad</u>	29
<u>Tabla 6 : Distribución de la Población según El Grado de Instrucción</u>	30
<u>Tabla 7: ¿Los beneficios económicos (salario) que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?</u>	31

<u>Tabla 8: ¿La empresa le da beneficios sociales adecuados?</u>	32
<u>Tabla 19: ¿Considera satisfactorio dentro de su área su desempeño laboral?</u>	33
<u>Tabla 20: ¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?</u>	34
<u>Tabla 21: ¿Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?</u>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>Ilustración 1: Esquema de la investigación</u>	21
<u>Ilustración 2: fórmula para cálculo de la muestra</u>	21
<u>Ilustración 3: Ajuste de la muestra dado que se conoce el tamaño de la Población</u>	22
<u>Ilustración 4: Distribución de la Población según Sexo</u>	28
<u>Ilustración 5: Distribución de la Población según Edad</u>	29
<u>Ilustración 6: Distribución de la Población según El Grado de Instrucción</u>	30
<u>Ilustración 7: ¿Los beneficios económicos (salario) que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?</u>	31
<u>Ilustración 8: ¿La empresa le da beneficios sociales adecuados?</u>	32
<u>Ilustración 19: ¿Considera satisfactorio dentro de su área su desempeño laboral?</u>	33
<u>Ilustración 20: ¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?</u>	34
<u>Ilustración 21: ¿Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?</u>	35

I. INTRODUCCIÓN

CrediScotia Financiera S.A., es una entidad financiera supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, que es parte del canal especializado en Microfinanzas del grupo financiero Scotiabank Perú y que opera en todas las regiones, provincias y distritos del país.

CrediScotia Financiera cuenta con un área de recursos humanos, la cual está totalmente orientada a la labor de staff o soporte administrativo dejando de lado la gestión del recurso humano tanto en sus fortalezas y debilidades así como de sus oportunidades y amenazas, a las que puedan estar inmersos dentro del entorno en que interactúan; al menos esta es la sensación que los trabajadores de esta empresa, suelen manifestar de manera informal o no oficial, denotándose la falta o no aplicación de un plan estratégico que le permita al área de recursos humanos, una mejor atención y apreciación de sus empleados y cuyos resultados de esta gestión, se verían reflejados en un mayor desempeño laboral y por ende en el cumplimiento de objetivos, tanto personales como organizacionales. El desempeño laboral, está sujeto a diversas variables de estudio y en cuyo contexto se encierran una serie de indicadores que miden y explican su efecto en la organización, permitiendo generar una serie de estrategias viables en el afán de mejorar la participación y desarrollo de sus empleados a favor de estos y de los objetivos empresariales.

Pero estas variables por si solas, no explican los paradigmas de liderazgo y de las motivaciones de los seguidores hacia los objetivos comunes, en el caso de CrediScotia Financiera, por ser una empresa supervisada y en donde las normas internas tanto de la empresa como de sus supervisores, generan un excesivo control de las operaciones que se realizan, es normal “percibir” por parte de las personas que laboran en ella, halos de desconfianza, por tanto la cultura organizacional de características “fuerte” de esta empresa, no permite una mayor participación de sus empleados en su planificación estratégica, salvo las que están delineadas dentro de sus manuales de operaciones y funciones, limitando beneficios y atenciones por parte de la financiera.

Teniendo en cuenta estas salvedades, queda preguntarnos, ¿el desempeño laboral en CrediScotia financiera, depende de un plan estratégico?, ¿la aplicación de este plan,

mejoraría la percepción de sus empleados con respecto a la atención que reciben de esta financiera?, ¿la motivación por sí sola, es suficiente para elevar la productividad de los empleados?, ¿la remuneración que paga la financiera, es suficiente para motivar y elevar el desempeño de las personas?

En el primer capítulo de esta investigación, vamos a analizar la situación en la que se desarrolla nuestro problema de investigación, haremos su planteamiento y la justificaremos con objetivos claros y con base en indicadores estadísticos que nos ayudarán a parametrizar nuestra hipótesis de estudio, definiendo las limitaciones que encontraremos en el análisis de información y la dispersión que podría originarse con respecto a nuestro modelo conceptual.

En el segundo capítulo, definiremos nuestro marco teórico para encontrar referencias en otras investigaciones o estudios similares, ampliando el contexto de nuestra investigación a experiencias ya contrastadas.

Con estas bases, podremos establecer en el tercer capítulo, nuestra estructura de investigación dentro de un marco metodológico propicio y estable que pueda soportar la información que se ordenará en ésta.

La aplicación de instrumentos para la captura de la información, en este caso, la encuesta, la observación y la revisión de documentos internos de la financiera, permitirán hacer las contrastaciones necesarias para ir debelando la certeza de nuestra hipótesis de investigación, todo esto dentro del cuarto capítulo de la presente fase de investigación.

El quinto capítulo, nos permitirá presentar nuestra propuesta de investigación; con los resultados obtenidos, determinaremos si la hipótesis que investigamos es verdadera, esto, determinada por la buena aplicación de los recursos usados en el análisis.

Finalmente, hablar del desempeño laboral bajo un contexto de planificación estratégica, en una empresa financiera de la localidad de Chiclayo, del Perú, de Sudamérica o de cualquier otro continente, nos abre una mayor y mejor perspectiva de investigación que deja la siguiente interrogante ¿es suficiente?

1.1 El Problema de investigación

El desempeño laboral desde el punto de vista de la planificación estratégica, forma parte de la coyuntura organizacional y de la proyección de esta a la sociedad, sin embargo, al ser una variable independiente, está bajo la influencia de otras variables que la determinan y definen.

Hablar de las personas y de sus motivaciones al trabajo, es imbuirse en una problemática tan antigua como el hombre y la sociedad; así pues, tenemos muchas teorías que catalogan a esta motivación desde el punto de vista de las necesidades, del reconocimiento, de la economía y el mercado y de la responsabilidad ya sea esta social o con su habitat.

Vroom, citado por Chiavenato (2009), indica en el escrito que, son “tres los factores que determinan la motivación de una persona para producir”: los objetivos individuales, la relación percibida entre la alta productividad y la consecución de los objetivos individuales, y la percepción de la capacidad personal de influir en el propio nivel de productividad.

Por tanto, estamos ante una realidad problemática amplia, compleja y desigual; cuando aparecen las primeras investigaciones con relación a las empresas y su relación con la fuerza laboral, empezaron a formarse tendencias con respecto a cómo debían producir las empresas y como estas debían remunerar el esfuerzo de las personas que se desempeñaban en estas, estas tendencia formaron dos grandes bloques económicos como son el capitalismo y el socialismo, ambas con diferencias irreconciliables con respecto a cómo se debía generar la riqueza y quien era el dueño o como se debía repartir la misma.

En esta situación, hubo naciones que abrigaron por separado una de estas teorías económicas, definiendo su estructura productiva bajo estos conceptos que en la actualidad aún pueden observarse, tanto el éxito como el fracaso de estas tendencias.

Ahora, poniendo en contexto al desempeño laboral de las organizaciones, podemos observar, que esta forma parte sucinta de la planificación de recursos estratégicos con vista a la obtención de objetivos empresariales, el desempeño laboral o más conocida como “productividad”, desencadena en otro tipo de coyuntura de estudio, que está

asociada a la actividad y rentabilidad del sector económico en que se desarrolla y al volumen de producción a la que está sometida la organización o empresa.

(Marchant, 2006; Quijano, 2006) en su escrito mencionan que: “La productividad en las personas, es fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, de su actividad económica y vigencia en el mercado, por lo que la calidad de su recurso humano, los procesos, normas y cultura de la organización necesarias para su mantenimiento y mejora continua”.

Si analizamos este tema, teniendo en cuenta que nuestro objeto de estudio es una empresa financiera cuya actividad está dirigida a la intermediación financiera de personas y sobre todo al financiamiento de la microempresa, encontramos que por el alto grado de control y especialización sobre las operaciones que se realizan, se requiere que el personal de este tipo de empresa, tenga ciertas características diferenciadas en su formación educativa, reclutamiento, capacitación y control en el desarrollo de sus funciones cotidianas, las cuales siempre van a estar bajo un ámbito de desconfianza.

El desempeño laboral o productividad, siempre ha sido analizado bajo la premisa de que el clima laboral es el indicador ideal para medirla, dejando de lado la influencia que la cultura organizacional o que el tipo de actividad de la organización, requiere de otras variables más diagnósticas que permitan definir indicadores de gestión más reales con respecto a esta problemática de estudio.

Generar un plan estratégico solo para el área de recursos humanos, ayuda en gran manera a diagnosticar y generar las estrategias necesarias para lograr un buen desempeño laboral, dentro de una actividad supervisada como la tiene una empresa financiera.

Crediscotia Financiera S.A. se constituyó mediante Escritura Pública de fecha 9 de agosto de 1994, con el nombre de Banco del Trabajo S.A. El 15 de julio de 2008 Scotiabank Perú compró del Grupo Altas Cumbres (Chile) el 100% de las acciones del Banco del Trabajo por medio de una Rueda de Bolsa en la Bolsa de Valores de Lima.

En Junta General de Accionistas de fecha 12 de septiembre de 2008, se acordó su conversión a empresa financiera, cambiando su personería jurídica por la de “Crediscotia Financiera S.A.” y su Estatuto Social, lo cual conllevó la modificación de su objeto social, con miras a mantenerlo como un canal especializado del Grupo

Scotiabank Perú, para la atención de clientela de créditos de consumo, así como para la realización de préstamos a favor de pequeñas empresas y negocios. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2008, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, mediante Resolución SBS N° 14139-2008, autorizó su conversión a empresa financiera y la modificación total de su Estatuto Social, siendo ello formalizado mediante Escritura Pública de fecha 09 de enero de 2009, quedando debidamente inscrito en el Registro de Personas Jurídicas de Lima.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes en el contexto internacional

Márquez J. y Pernía (2015)., realizaron la investigación sobre los “Factores Psicosociales Que Influyen En El Comportamiento Laboral De Acuerdo Con Los Procesos De Gestión Administrativa Y Del Talento Humano Que Presentan Los Empleados De La Empresa Distraves S.A De Cúcuta- Colombia”, el objetivo de esta investigación fue analizar los factores psicosociales a nivel organizacional que determinan el comportamiento laboral en los empleados de la empresa.

Esta investigación pone de manifiesto tipos de expresiones físicas y psicológicas relacionadas a una mínima o nula de capacitación; ya que esto evidencia que los trabajadores no estén aptos para desarrollar sus funciones. Los principales descubrimientos de este análisis proponen que las organizaciones deben administrar y planear el desarrollo de las capacidades y habilidades de sus empleados; la motivación con base a una comunicación efectiva, fortalecerá el vínculo de ambas partes, haciéndola beneficiosa en ambos sentidos.

Hernández y -Polito (2013). Investigación referente a la “Motivación, Satisfacción Y Desempeño Laboral En Organizaciones Públicas Y Privadas”, estudio realizado sobre la motivación, satisfacción y desempeño laboral en entidades públicas y privadas, en la cual se hace un comparativo para demostrar la hipótesis de que no hay diferencias en estas variables tanto en entidades públicas o privadas.

Esta investigación, demostró que las variables de estudio, si muestran indicadores diferenciadores en la medición realizada, quedando demostrado que, en las entidades públicas y privadas, se gestionan de manera diferente las variables de

motivación, satisfacción y desempeño laboral, por tanto, la hipótesis es declarada nula.

Ramírez (2013). Estudio investigación en relación al “Diseño del trabajo y desempeño laboral individual”, esta tesis española, analizo a las organizaciones desde su estructura funcional, considerando para esto, al tipo de liderazgo que esta aplica y a la actividad laboral que se desarrolla; con estos elementos construyó un “diseño del trabajo” por cada una de las funciones que son más visibles, ordenándolas por sus características y dimensiones laborales.

Este trabajo, es recomendable como material de consulta para otras investigaciones similares; las conclusiones a las que se llegó, es que el desempeño laboral individual, es multidimensional y lo delimita a cuatro componentes: desempeño de tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo y desempeño proactivo, muy bien definidos u explicados.

Garcia (2012). Estudio sobre la “La Motivación Laboral Estudio Descriptivo De Algunas Variables”, Investigación realizada en la universidad de Valladolid en España, en relación a las variables de la motivación laboral opuestas a las relacionadas con la retribución económica. En la investigación se incluye a la motivación, la cual termina siendo la variable que termina por dominar el estudio.

La investigación no termina de consensuar adecuadamente las variables expuestas, sus conclusiones son generales y no aportan a la investigación global.

I.2.2 Antecedentes en el contexto nacional

Estela (2015). Publicó su investigación sobre la “Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo”, siendo su objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa.

La empresa, puede preparar acciones contingentes para incentivar a sus empleados, motivarlos de tal manera que se sientan parte un equipo de trabajo, permitiendo crear un clima organizacional amigable que convenza al trabajador a comprometerse con la empresa.

Reynaga (2015). Sustentó su tesis: “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, siendo el

propósito de la misma, evidenciar la relación existente entre el desempeño laboral y la motivación, con base en la capacitación de los empleados.

La motivación es una variable que sumada a la capacitación podría permitir una mejora en la percepción del trabajador sobre la labor que desarrolla, pero es insuficiente, sobre todo en empresas del estado, en este caso un hospital, donde ha quedado demostrado que el clima organizacional es muy bajo, sobre todo por la sobre carga política existente.

Chávez (2014). Realizo la investigación titulada “Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa agencia de aduana transcontinental S.A. Lima – Peru”, donde el objetivo fue el de determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de la empresa.

La investigación permitió conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

Aranda (2014). Título de tesis “Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa de negocios Valdivieso Saona SAC”, esta investigación tuvo como objetivo proponer e implementar un plan de estrategias motivacionales que contribuya a potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa.

Las grandes empresas hoy son más competitivas y cada vez adoptan más estrategias con el fin de garantizar su éxito; los factores motivacionales como el salario, los beneficios sociales, la seguridad y estabilidad laboral, influyen positivamente en el desempeño laboral del talento humano.

Chirito y Raymundo (2014). Presentaron su tesis sobre "La Motivación Y Su Incidencia en el Desempeño Laboral del -Banco Interbank, Tiendas En Huacho, Periodo 2014", en esta investigación se hace la contrastación entre la teoría de la motivación y los tipos de evaluación de desempeño, para medir el desempeño de los empleados en base a la capacitación que estos ostentan para la realización de sus funciones laborales.

La motivación y el desempeño laboral, como variables de medición, solo analizan parte de la problemática laboral con respecto a la eficiencia en el trabajo de

las personas, por tanto, ésta investigación no concluye de manera adecuada si la motivación es el indicador preciso para medir el desempeño laboral de los empleados.

I.2.3 Antecedentes locales

Llanos y Tapia (2017). Investigación aplicada sobre la “Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad de Chiclayo”, este estudio aporta una variable vinculada a trabajadores casados y al éxito o no, de estos en base a la estabilidad de su estado civil.

Es interesante esta investigación, que incluye una variable no estudiada y que a simple análisis pretendería tener un alto grado de incidencia en el desempeño laboral de las personas casadas ya sean estos varones o mujeres; la conclusión determina que esta variable es nula, pues la incidencia de esta no afecta al desempeño de las personas.

Pérez (2016). Estudio sobre “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”, plantea la generación de valor de las organizaciones mediante el compromiso organizacional y analiza la influencia del clima organizacional sobre el compromiso de los trabajadores.

El clima siempre influye en la cultura de la organización, encontrándose en este estudio una correlación positiva en ambas variables al ser medidas.

Campos (2016). Estudio sobre el “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de una empresa agrícola, revelando que la mayoría de sus trabajadores se sienten insatisfechos, pudiendo identificar los factores que la generan, siendo una de estas la valoración del esfuerzo que ponen en el trabajo por parte de sus superiores.

Se concluye que las condiciones laborales no son propicias y que el clima laboral de esta empresa es muy tóxico y guarda relación con la rotación de personal existente.

Núñez y Vasquez (2015). Investigación realizada sobre la “Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una Empresa Privada, Chiclayo

2015”, propone una medición de la motivación en correlación al desempeño laboral, dentro de los trabajadores de una agencia de seguridad.

Esta tesis, no aporta mayores elementos en relación al estudio del desempeño de las personas y sus variables de medición.

Chero y Díaz (2014). Realizaron el estudio denominado: “El síndrome de burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta – Chiclayo”, el objetivo de este trabajo se basó en analizar la influencia del síndrome de Burnout (en referencia al agotamiento mental del trabajador) en el desempeño de los trabajadores profesionales.

El síndrome de Burnout más conocido como estrés laboral, en esta investigación, se analizó las causas que la generan y sus consecuencias en el desempeño laboral, sobre todo en profesiones muy especializadas que denotan un alto desgaste mental de quienes las desarrollan.

Llontop, Vásquez y Tuñoque (2014). Tesis realizada sobre las “Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la Región Lambayeque, Chiclayo 2014”, aquí se proponen el diseño de estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral para personal administrado contratado, este estudio incluye estrategias de motivación y estrategias higiénicas.

Se concluye que la entidad objeto de estudio, no tiene una política de motivación adecuada y no recompensa a su personal, peor aún si estos, son contratados.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Bajo qué circunstancias, un Plan Estratégico contribuye a la mejora del desempeño laboral del personal de Oficina Principal Chiclayo, ¿Crediscotia Financiera 2018?

1.4 Aspectos Teóricos

El estudio “Employee job satisfaction and engagement report in USA” (SHRM, 2016), reporte de satisfacción laboral y compromiso de los grupos trabajadores norteamericanos desde el 2005 al 2015. Se informó que el trato cuidadoso a los empleados y empleadas de todas las áreas fue catalogado como muy importante y el más trascendente de los factores aplicados en las actividades sobre satisfacción laboral. Esto sustenta la hipótesis de que, aunque es importante el aspecto financiero, la cultura, las conexiones... el sentirse apreciados (los empleados y empleadas) por la dedicación de su tiempo y esfuerzos, genera lazos beneficiosos, determinantes de la satisfacción laboral.

Otros elementos significativos del trabajo antes citado fueron los salarios, beneficios laborales y estabilidad laboral.

En España se elaboró otro estudio sobre la satisfacción laboral de personal profesional sanitario, donde Carrillo-García, Solano-Ruíz, Martínez-Roche y Gómez-García (2013) se apoyaron en la teoría bifactorial de Herzberg et al. (1959), describiendo el predominio, en el contexto físico y psicológico del trabajo, de la motivación sumada al contenido del trabajo y su relación con responsabilidad, promoción, entre las más principales.

Otros investigadores, concuerdan con Pérez y Fidalgo (1991), en que la satisfacción laboral es una variable largamente estudiada, iniciando por los estudios de Taylor en 1911, los de Happock en 1935, de Mayo en 1945, hasta llegar a los aportes de A. Maslow en 1954. Importantes propuestas que hasta hoy influyen en el área del conocimiento y que fueron planteadas por Herzberg desde 1959, detalladas en la “teoría bifactorial de la satisfacción”, en la cual se pone en evidencia dos grupos o condiciones para el trabajo: los elementos extrínsecos o higiénicos: salario, en relación al cargo desempeñado, seguridad en relación a las condiciones para el lugar de trabajo, relaciones sociales, políticas organizacionales, entorno, colegas de trabajo, jerarquías, comunicación efectiva, estructura organizacional, horario y estabilidad laboral.

1.4.1 Bases Teórico Científicas

Nuestra base teórico científica, está centra en el enfoque clásico que relaciona al desempeño laboral con base en la productividad; es decir el desempeño en el trabajo en relación al pago que se percibe; esto porque recién a partir del año 2000,

empezaron a aparecer nuevas interpretaciones y tendencias con respecto a la como se debe gestionar el desempeño de las personas, con acciones no remuneradas por parte de las organizaciones, permitiendo esto, adentrarse al estudio de las motivaciones reales de por las cuales, las personas buscan ser más productivos en distintas coyunturas o situaciones.

En ese sentido, en la época de Adam Smith (1776), en la producción relacionada al desempeño laboral, prevaleció el criterio de eficiencia como regla principal en la administración del tiempo en la generación los recursos (materias primas, productos terminados, mano de obra).

En 1895, Taylor establece los principios la Administración Científica, incluyendo en el cálculo de la producción el cronómetro, con la finalidad de organizar cada tarea en secciones que eran graduados en fracciones de segundo, hasta llegar a estándares de trabajo óptimos.

La premisa era que quien laboraba se automatice a los tiempos de las máquinas.

En la década del 70, las utilidades empezaron a disminuir, en mayor parte a la saturación en la producción de bienes de consumo, importaciones a bajo precio e incremento de los costos energéticos, por esta situación; los empresarios comenzaron a desarrollar mecanismos para abaratar costos e incrementar la productividad o desempeño laboral, para lo cual empezaron a invertir en tecnologías de información y computadoras.

En la década del 80, la inversión fue de más de 1 billón de Dólares, en computadoras, robótica y equipos informáticos, pero a pesar de todo esto, los efectos en la productividad fueron inversos, y estos continuaron decayendo, esto se conoce como la “paradoja de la productividad”, más que todo originado por un tema de adaptación del cambio, es decir en los tiempos de Taylor la medición tenía como base al “segundo” y al pasar a las computadoras la base debió cambiarse al “nanosegundo”,

La innovación y la mejora continua en los procesos productivos y/u operativos, se sustenta en el principio de producir justificadamente a un menor costo y con mejor calidad de los productos a ofertar, de tal forma, que cada mejora productiva, significa menor inversión en recursos para producir una igual cantidad de bienes de características iguales.

Al mejorar la transformación de energía en trabajo económicamente útil, el valor económico se transforma con el paso del tiempo, es decir, a mayor productividad y eficiencia en el desempeño laboral, los bienes y servicios requieren menor inversión en mano de obra y su costo disminuye en el mercado; una de las características de la productividad en relación al desempeño laboral, es la de convertir los costos fijos y marginales de producción en costos variables, incluyendo a los impuestos, la depreciación, tiempos de producción y salarios.

En ese sentido, el desempeño laboral total, se ve afectado por la eficacia ya sea en términos altos o bajos, pero aquí se produce otro paradigma, que es cuando la productividad en relación al desempeño laboral es alta, la eficacia baja, y cuando la productividad y el desempeño laboral es baja, la eficacia sube, es decir la eficacia se afecta por la misma eficacia.

La teoría del Valor del Trabajo (Smith, A. 1922. La Riqueza de las Naciones), Según esta tesis, la división en el trabajo, se acentúa conforme se amplíe la extensión de los mercados y por ende la especialización de las tareas que se generan en la producción de bienes y servicios.

Sin embargo, la teoría Marxista sobre el valor del trabajo (Marx, K. 1847. Trabajo asalariado y capital), muestra un diferente punto de vista, donde se indica que el valor del trabajo es inversamente proporcional al valor de los bienes, asentando de esta manera las bases del socialismo, siendo uno de sus principales enunciados, que el estado debe administrar tanto los bienes de capital como la fuerza de trabajo, en busca de una equidad de partes.

Posteriormente aparece la teoría subjetiva del valor, que sustenta, de que las personas pueden generar valor, transfiriendo la propiedad de algo a otra persona que le da mayor valor, sin realizar modificaciones al bien.

Analizando la teoría de la producción y costos, Call S., Holahn W. (1983), en su obra Microeconomía, habla de la relación de la producción, ya sean bienes o servicios, con los costos de producir estos, dejando claramente expuesta, la mayoría de variables que se operacionalizan al momento de generar bienes; el tema de costo de oportunidad, no es parte de este análisis.

Un tema importante de esta teoría, es la de los costos variables, actualmente, la tendencia de convertir, todo lo fijo en variable, incluyendo los sueldos de los empleados, es fuerte, pero también en este afán, se ha visto que las empresas no

tienen muy bien analizados los factores que deben utilizar para realizar esta transferencia de valor de la producción a la planilla de pagos del personal.

Por otro lado en la teoría de la motivación humana de Maslow (1943), se establece que las personas buscan la realización de sus aspiraciones, principalmente dedicándose a una actividad que les permita los recursos necesarios para lograr dicha aspiración; por tanto es parte del análisis, asociar el desempeño laboral de las personas en relación al cumplimiento de estas metas personales; por otro lado existen se argumenta, sobre los factores psicológicos que determinan en la persona misma, la prioridad en la atención de dichas motivaciones ahora ya convertidas en necesidades.

La teoría del reconocimiento de Honneth (1997), en su obra “la Lucha por el Reconocimiento”, es sin duda otra vertiente de la investigación, en resumen, este investigador sostiene que la persona necesita de otra para ser reconocido, en ese sentido plantea que los grandes conflictos que el mundo ha tenido, en gran parte se deben a la búsqueda de ser reconocidos por encima de otros en su afán de prevalecer. Si esto lo llevamos al terreno de la organización, encontramos que la empresa y sus empleados requieren prevalecer dentro de un entorno de competencia ya sea internamente o fuera de la empresa, por tanto, la empresa necesita “reconocer” a sus trabajadores y mantenerlos en el tiempo y en reciprocidad la organización se verá beneficiada con un mayor desempeño laboral de sus trabajadores.

Por otro lado, en la actualidad, se debe reconocer el efecto de los Sistemas de Gestión de Calidad o certificaciones ISO en su mayoría (ISO 9001:2015), que las empresas hoy administran para garantizar ante la sociedad, que sus actividades económicas y operativas, no vulneran los derechos de sus grupos de interés o usuarios; así tenemos que el ISO 30408:2016, responde a los requerimientos de equilibrar las acciones de gestión de recursos humanos y sus procesos a través de la mejora de la eficacia y los procesos de la calidad.

Existen otras teorías y principio económicos que se relacionan con el tema, pero que no vamos a tocar en esta investigación, dado que lo que se quiere demostrar es la incidencia del desempeño laboral en un contexto estratégico propiamente diseñado, que permita no solo la integración salarial en las motivaciones del personal hacia su trabajo, sino que también se integren otras variables exógenas al ingreso, tales como la

capacitación, motivación, gratos ambientes de trabajo, incentivos no monetarios y oportunidades de crecimiento personal.

1.5 Objetivo General

Analizar el desempeño laboral en la Oficina Principal Chiclayo, Crediscotia Financiera, 2018.

1.5.1 Objetivo Específico

Diagnosticar las estrategias que actualmente se desarrollan en la Oficina Principal Chiclayo, Crediscotia Financiera.

Determinar el nivel de desempeño laboral en la Oficina Principal Chiclayo, Crediscotia Financiera.

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis Principal

Si se identifica los factores cómo afecta la labor, en la Oficina Principal Chiclayo, Financiera Crediscotia, 2018, mejorar el desempeño.

1.7 Justificación de la Investigación:

1.7.1 Justificación teórica

La importancia de la presente investigación radica en registrar la información de diversas fuentes y normas las cuales nos permiten obtener conocimiento sobre la competitividad que existe en cada uno de los trabajadores de la Financiera CrediScotia y así poder medirle el porcentaje a cada uno de los trabajadores, así posteriormente poder mejorar el clima laboral dentro de la institución en estudio.

Esta investigación fue orientada a la gestión del Desempeño laboral, con la presente investigación se pretende coadyuvar al desarrollo del desempeño laboral en la Financiera CrediScotia, una investigación a tomar en cuenta y que les pueda servir de guía para posteriormente realizar las transformaciones organizacionales que sean necesarias a fin de facilitar el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Igualmente, la presente investigación servirá como referencia a futuras investigaciones.

II. MATERIAL Y METODOS

2.1.1 Tipo de investigación

Se dice que la investigación es cuantitativa ya que, en su diseño, se aplican instrumentos de medición sobre las variables de estudio, para validar la actualidad del desempeño laboral “en parte” de una institución financiera nacional, como lo es CrediScotia Financiera S.A.

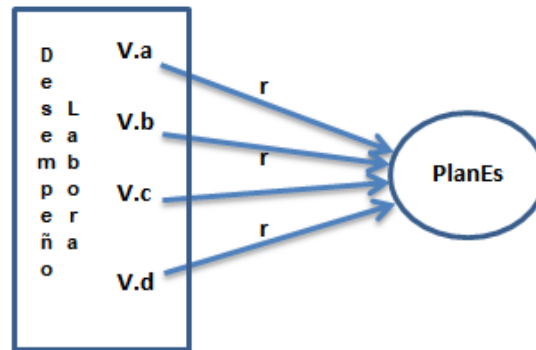
Así mismo se indica que este estudio está en un nivel exploratorio, ya que los instrumentos aplicados nos permitirán indagar sobre los factores que determinan que el desempeño laboral y como en la actualidad estos vienen siendo aplicados en la institución y cuáles son sus resultados.

2.1.2 Diseño de la investigación

En esta investigación fue no experimental de tipo transversal, correlacional es de diseño no experimental porque según Hernández, Baptista y Fernández (2006:133),

“No se realizan manipulación deliberada de las variables” y transversal, porque “recopila datos en un solo momento dado”.

Ilustración 1: Esquema de la investigación



Fuente: Elaboración propia

V.a: Puesto de Trabajo

V.b: Condiciones de Trabajo

V.c: Competencias

V.d: Motivación

PlanEs: Plan Estratégico

2.2 Población y Muestra

Está constituida por treinta y ocho (36) colaboradores en la Financiera CrediScotia, agencia Chiclayo, en condición de permanentes y contratados, incluyendo a funcionarios (negocios, consumo y servicios), representantes de servicios, asistentes de operaciones (caja) entre otros, que laboran en Crediscotia Financiera.

Se aplicará la siguiente fórmula:

Ilustración 2: fórmula para cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (n-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Elaboración: Fuente propia

DONDE:

Nivel de confianza: 95%

Margen de Error: 3%

Grado de significación: 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.03)^2}$$

$$n = \frac{3.84 \times 0.25}{0.0009}$$

$$n = \frac{0.96}{0.0009}$$

$$n = 1.067 \text{ Muestra}$$

Ilustración 3: Ajuste de la muestra dado que se conoce el tamaño de la Población

$$n = \frac{n}{1 + ((n-1)/N)}$$

Elaboración: Fuente propia

$$n = \frac{1067}{1 + ((1067-1)/38)}$$

$$n = \frac{1067}{1 + (1066/38)}$$

$$n = \frac{1067}{1 + 28.05}$$

$$n = \frac{1067}{29.05}$$

n= 36.16 Muestra ajustada

2.3 Variable de la Investigación:

2.4 Operacionalización De La Variable

Tabla 2: Variable: Desempeño Laboral

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE					
Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Unidades Escala Ordinal	Aspecto Asociado
Desempeño Laboral	Autoevaluación del Desempeño	¿Considera satisfactorio, dentro de su área, su desempeño laboral?		1. Nunca	Indicador de Desempeño
	Estrategias de motivación que influyen en el desempeño laboral	¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?	Encuesta	2. Casi nunca	
		Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?		3. A veces	Indicador de Satisfacción Laboral
		4. Casi siempre		5. Siempre	

Elaboración: Fuente propia

II.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

II.5.1 Métodos teóricos

En el presente estudio se utilizó el método deductivo, ya que, es un modo de razonar que parte de lo general a lo particular; de enunciados previamente establecidos para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

II.5.2 Métodos Empíricos:

En esta investigación, para la recolección de información, se aplicó el método de la observación, sumado al de la entrevista y análisis documental, con la intención de verificar y comprobar la hipótesis de estudio.

II.6 Técnica recolección de datos:

El análisis de los datos obtenidos se desarrolló con la ayuda del programa Excel, en donde se trasladaron los resultados y se hacen cuadros estadísticos para graficar e interpretar la información.

II.6.1 Fuentes primarias: Para recabar datos de fuentes primarias se utilizó la siguiente técnica:

- ✓ Encuesta: Los datos se obtuvieron a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas al personal.
- ✓ Entrevista a profundidad: La entrevista se aplicó al Gerente y a los Jefes de las áreas de Negocios de Financiera CrediScotia agencia Chiclayo.

II.6.2 Fuentes secundarias: Para recabar datos de fuentes secundarias se utilizaron: libros, tesis, páginas web, entre otros.

II.6.3 Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizó una encuesta de 15 preguntas, para diagnosticar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de Oficina Principal Chiclayo, Financiera CrediScotia 2017.

Tabla 3: Estadístico de Fiabilidad

Certeza de Encuesta	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.657	17

Fuente: Elaboración propia

Comentario:

De acuerdo a la tabla presentada del alfa Cronbach, se determinó que los indicadores son altamente confiables expresados por un valor 0.657, valor determinado en base a la prueba piloto.

II.7 Procedimiento para la recolección de datos

II.7.1 Elaboración de la encuesta

Inductivo, Deductivo. Se analizó al personal de la empresa para luego hacer generalizaciones del comportamiento de las variables a estudiar en esta investigación

Analítico, Sintético. Se realizó un análisis del comportamiento de los colaboradores de la empresa Financiera Crediscotia a través de los resultados obtenidos de fuentes primarias y secundarias para medir la relación del plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral.

Estadístico. Para determinar el comportamiento de las variables de estudio de la investigación en los métodos antes mencionados se utilizó operaciones estadísticas para la tabulación de los datos, gráficos, determinar el grado de relación de las variables.

II.7.2 Desarrollo de la encuesta

La encuesta ha sido diseñada para aplicarse a los empleados de la Oficina Principal Chiclayo de CrediScotia Financiera S.A., esta encuesta consta de 15 preguntas, aparte de las preguntas sociodemográficas, 10 preguntas son de tipo cerradas (de valoración) y los 5 restantes también cerradas de tipo respuesta sugerida (ver en el Anexo 5. Ficha Técnica de la Encuesta).

La intención de la encuesta, es medir la actualidad del desempeño laboral del objeto de estudio, teniendo en cuenta que la muestra de 38 empleados, está repartida en diferentes cargos o funciones y por solo ese factor, la medición que buscamos puede dar resultados dispares y cuestionables.

Mostramos el diseño de la encuesta que se aplicó a la muestra seleccionada:

II.7.3 Análisis estadístico e interpretación de datos

La información recogida tiene las siguientes especificaciones estadísticas:

Grado de Significación: 5%

Nivel de Confianza: 95%

Margen de error: 3%

La información fue procesada en Excel y SPSS, se generaron tabla y figuras estadísticas simples y múltiples de acuerdo al cuestionario desarrollado.

Igualmente se ha utilizado información preexistente en materiales de consulta, relacionada a nuestra investigación; se debe tener en cuenta, que la validación del instrumento (encuesta), con respecto a su fiabilidad o certeza, dio 0.657; este indicador está por debajo del estándar promedio utilizado en este tipo de investigaciones, sin embargo al tratarse de una muestra pequeña pero al 100%, el instrumento puede validarse con una certeza más elevada, por tanto la información que saldrá de este instrumento puede considerarse confiable.

II.7.4 Criterio Ético

Se tuvo en cuenta la veracidad de los resultados; el respeto por la propiedad intelectual; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad; protección de la identidad de los individuos que participaron en el estudio; honestidad, etc.

II.7.5 Criterio de rigor científico

Hoy en día la investigación cualitativa se ha transformado en una investigación más recíproca, participativa y practica para cambiar la sociedad, al convertir y promover el cambio enfocándose en determinado problema.

La investigación cualitativa busca entender la mecánica de un proceso, su periodicidad, hasta determinar sus posibles causas y las soluciones al problema de estudio, limitando metodológicamente al investigador a malas prácticas.

En conclusión, esta investigación promueve como cimientos principales, las razones de rigor científico-ético y su relativo vínculo, para la apreciación de estudios que pretendan investigar aspectos relativos a la naturaleza humana.

II.8 Aspectos Éticos

En nuestro trabajo de investigación hemos cumplido con criterios establecidos en el diseño que nuestra casa de estudios la Universidad Señor de Sipán, el mismo que sugiere

por medio de su formato a seguir en el proceso de investigación, así mismo respetamos las autorías de la información bibliográfica, por lo mismo que se cita a cada uno de los autores con su respectivas editoriales y parte ética que conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el la autoría y criterios existentes para denominar “autor” a una persona, de un artículo científico. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el procedimiento y proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos con los que se realizó la investigación, por el cual las investigaciones pasan para su validación antes de ser aplicadas en campo.

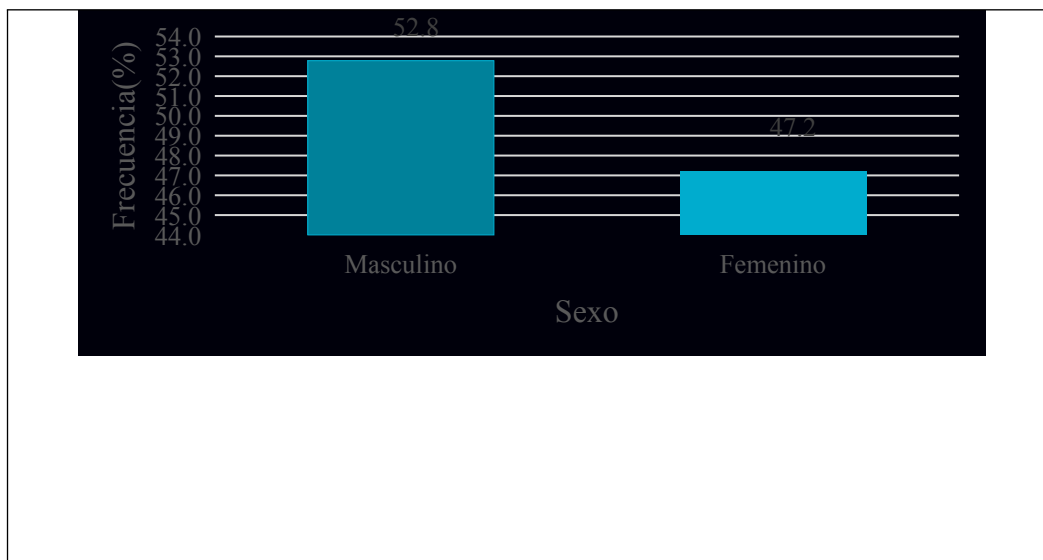
Sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
			válido	acumulado
Masculino	19	52.8	52.8	52.8
Femenino	17	47.2	47.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 4: Distribución de la población según Sexo

Ilustración 4: Distribución de la Población según Sexo



Fuente: Elaboración propia

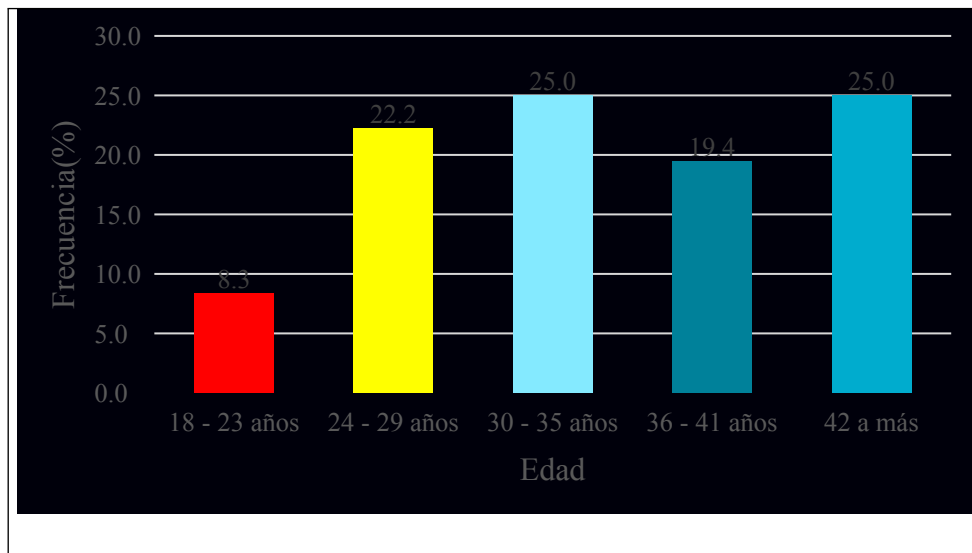
Porcentualmente, el equilibrio de la muestra es estable y se puede decir que, a nivel de cantidad de elementos, estos no muestran un sexo dominante en los resultados a analizar.

Tabla 5: Distribución de la Población según Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 - 23 años	3	8.3	8.3	8.3
24 - 29 años	8	22.2	22.2	30.6
30 - 35 años	9	25.0	25.0	55.6
36 - 41 años	7	19.4	19.4	75.0
42 a más	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5: Distribución de la Población según Edad



Fuente: Elaboración propia

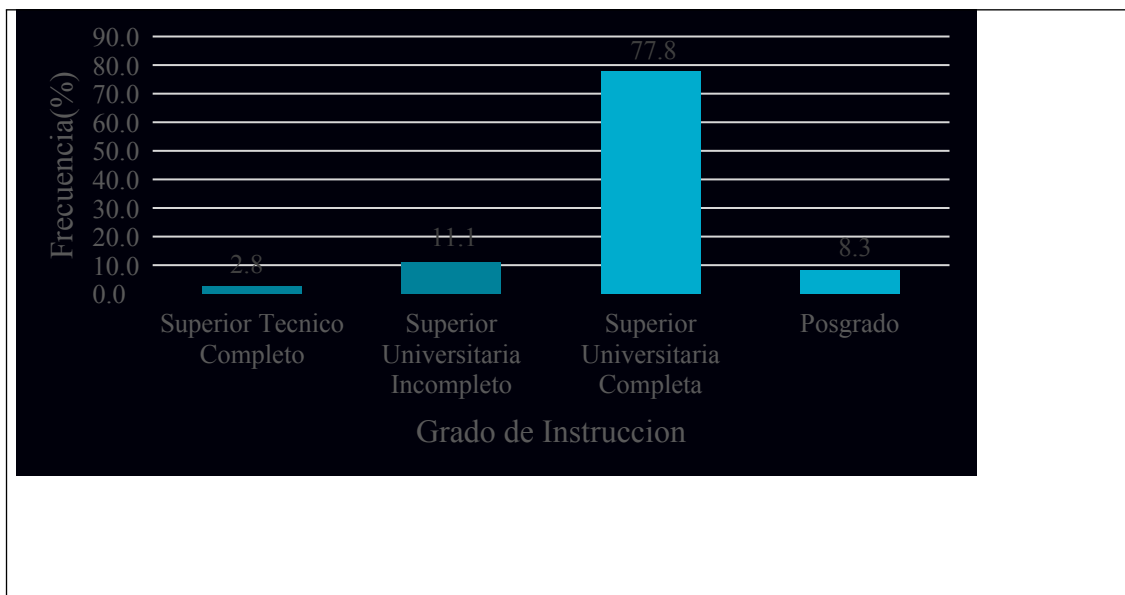
La edad de la muestra es mayor a los 30 años, por tanto, se puede deducir que la estabilidad emocional, está a nivel responsable de percepción.

Tabla 6 : Distribución de la Población según El Grado de Instrucción

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Superior Técnico Completo	1	2.8	2.8	2.8
Superior Universitaria Incompleto	4	11.1	11.1	13.9
Superior Universitaria Completa	28	77.8	77.8	91.7
Posgrado	3	8.3	8.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Distribución de la Población según El Grado de Instrucción



Fuente: Elaboración propia

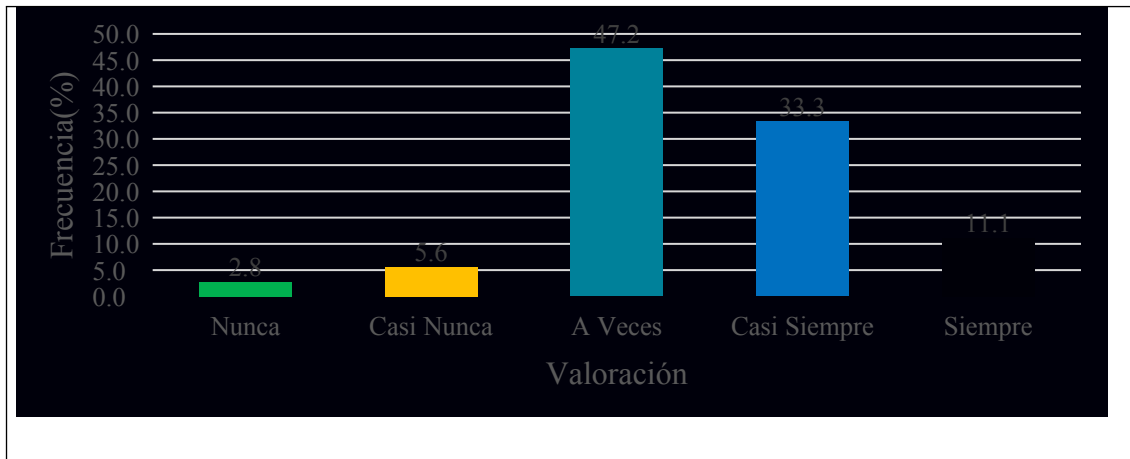
La muestra, tiene características educativas muy significativas, esto por el grado de especialización que la institución requiere para sus operaciones que involucra a los requisitos de contratación.

Tabla 7: ¿Los beneficios económicos (salario) que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.8	2.8	2.8
Casi Nunca	2	5.6	5.6	8.3
A Veces	17	47.2	47.2	55.6
Casi Siempre	12	33.3	33.3	88.9
Siempre	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7: ¿Los beneficios económicos (salario) que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?



Fuente: Elaboración propia

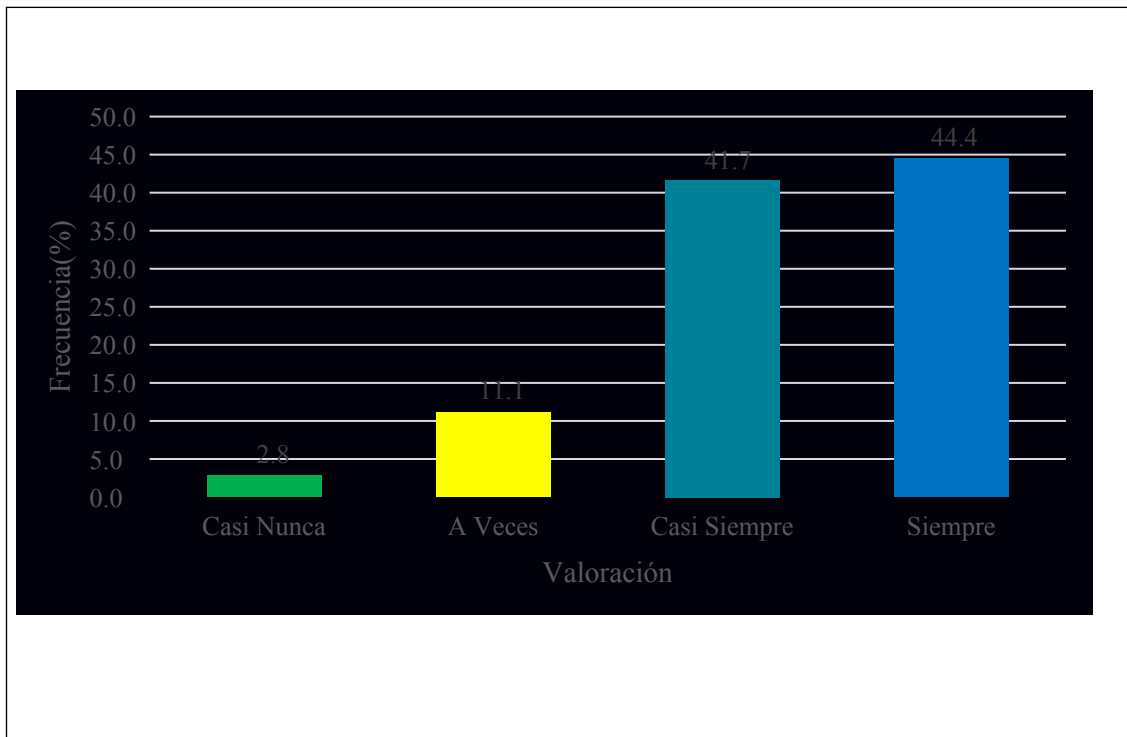
La percepción sobre la satisfacción de los beneficios económicos recibidos no determina adecuadamente, un nivel de satisfacción superior, lo que puede inducir a concluir que solo los niveles jerárquicos superiores, si aceptan una satisfacción positiva en relación a su sueldo.

Tabla 8: ¿La empresa le da beneficios sociales adecuados?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2.8	2.8	2.8
A Veces	4	11.1	11.1	13.9
Casi Siempre	15	41.7	41.7	55.6
Siempre	16	44.4	44.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8: ¿La empresa le da beneficios sociales adecuados?



Fuente: Elaboración propia

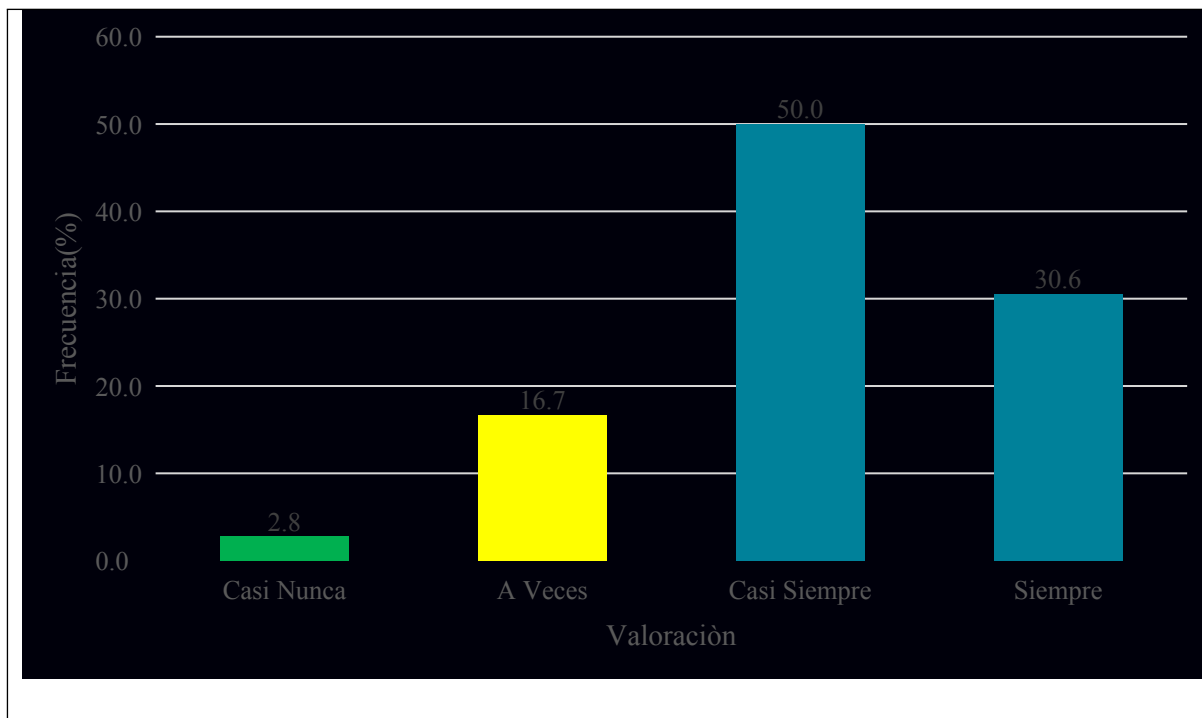
En relación a la Figura 5, la muestra acepta que los beneficios que perciben son los adecuados, quedando la incógnita si realmente, se conoce cuáles son estos y los alcances de los mismos.

Tabla 19: ¿Considera satisfactorio dentro de su área su desempeño laboral?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	1	2.8	2.8	2.8
A Veces	6	16.7	16.7	19.4
Casi Siempre	18	50.0	50.0	69.4
Siempre	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19: ¿Considera satisfactorio dentro de su área su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia

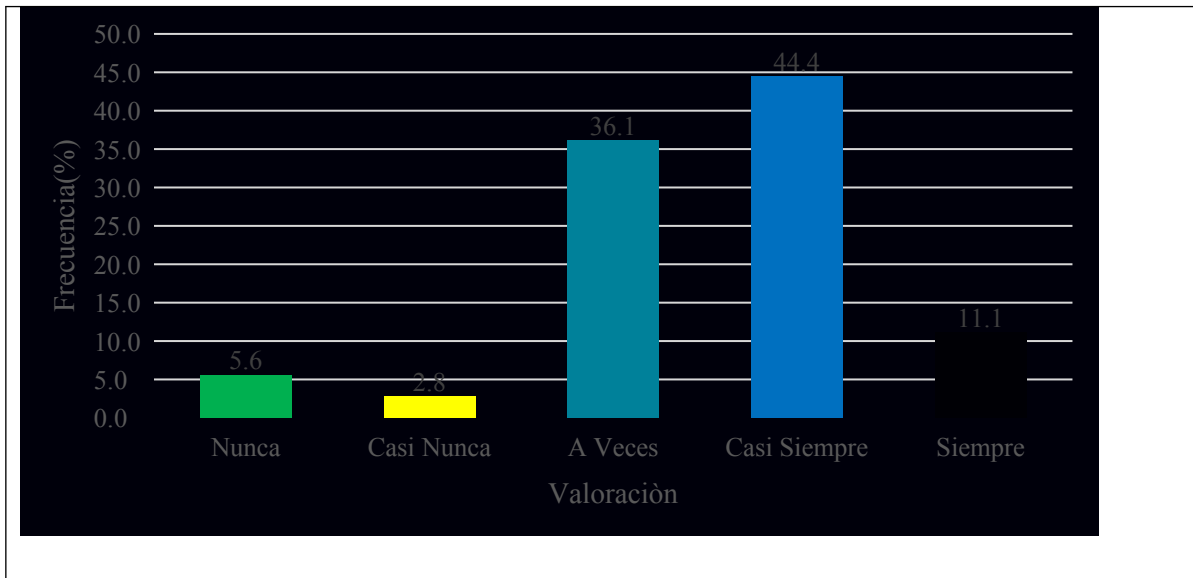
La percepción propia de la muestra, sobre su desempeño laboral es conformista, aunque se sobre entiende cierta disconformidad en la rutina laboral.

Tabla 20: ¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5.6	5.6	5.6
Casi Nunca	1	2.8	2.8	8.3
A Veces	13	36.1	36.1	44.4
Casi Siempre	16	44.4	44.4	88.9
Siempre	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 20: ¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?



Fuente: Elaboración propia

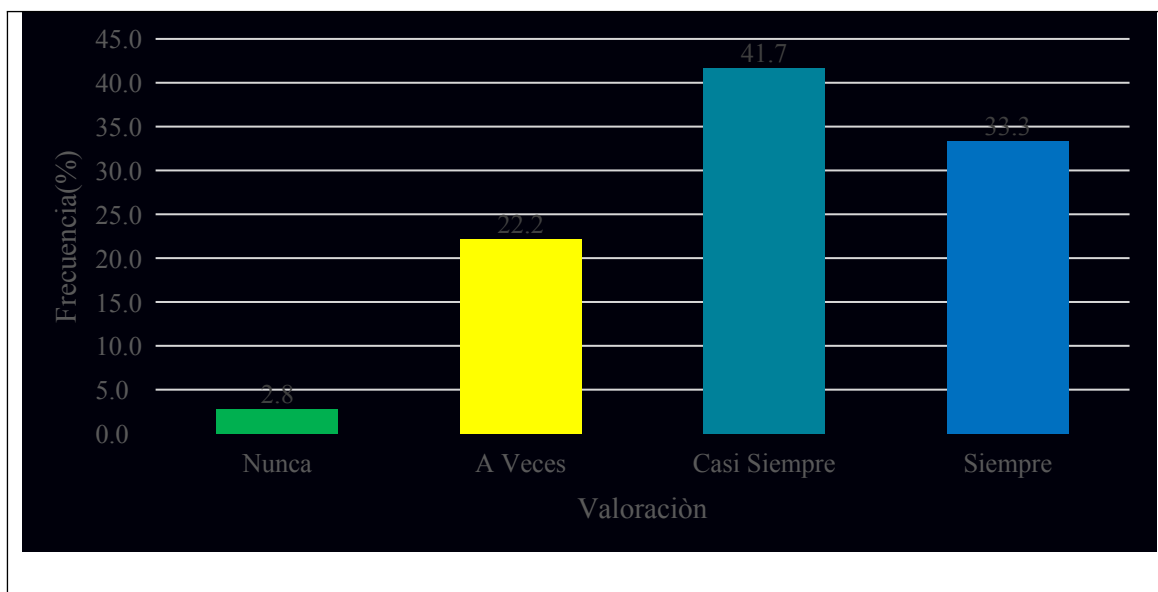
Si relacionamos esta información, con la falta de elementos motivaciones claros por parte de la empresa, se puede concluir que la muestra acepta como beneficiosa, cualquier elemento de motivación incontinuo como una estrategia que le permite hacer mejor su labor.

Tabla 21: ¿Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.8	2.8	2.8
A Veces	8	22.2	22.2	25.0
Casi Siempre	15	41.7	41.7	66.7
Siempre	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 21: ¿Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?



Fuente: Elaboración propia

Percepción de cómo mejorarían los cambios propuestos, no muestran un optimismo de que su aplicación, pueda mejorar el desempeño laboral actual.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación denominado mejora del desempeño laboral de los colaboradores en agencia Chiclayo, Crediscotia financiera 2019 se presentaron los siguientes resultados para la discusión.

En la encuesta aplicada, la muestra estaba conformada por 36 personas, de las cuales 53% correspondían al sexo masculino y 47% al sexo femenino. Las edades de la muestra oscilan, entre los 18 años a más, siendo en la franja de 30 a 35 años y de 42 años a más, los que en promedio tienen más peso, es decir el 25% promedio o el 50% de peso de la muestra. En la franja de 18 a 29 años, se tiene un peso total de 30.5% o de 15.25% promedio.

La muestra, otorga información sobre el grado de instrucción, encontrando que 78% tiene educación universitaria completa, el 11% está estudiando una carrera universitaria y solo el 3% tiene formación técnica superior. El 8% tienen estudios de postgrado y este personal está ubicado en un nivel ejecutivo superior.

El 53% cree que la labor que desempeña, no está acorde con sus expectativas, mientras que el 25% está conforme y el 22% tienen sus expectativas satisfechas.

La pregunta sobre qué aspectos son los que le motivan en su labor actual, encontramos que el 36% indica que es la estabilidad laboral que le da la empresa, el 22% que considera que es el sueldo, 19% considera los beneficios sociales, el 8% habla sobre las expectativas que tienen en la empresa. Las relaciones interpersonales, los reconocimientos y los equipos y herramientas, muestran los indicadores más bajos, 6%, 6% y 3% respectivamente.

Sobre las medidas que deberían implementarse para mejorar su desempeño y motivarlos en función a sus logros, la mayor parte de los empleados (64%), manifestaron que sería el "recompensarlos económicamente", el 19% indicaron que los "bonos de almuerzo familiares" sería una buena alternativa, mientras que el 17% pidieron elogios o reconocimiento personal, por el buen trabajo realizado. Lo que no se ha medido es que, si toda la muestra tiene en mente más de una alternativa de medidas, esto hubiese dado mejores indicios sobre medidas sugeridas para una buena motivación en el trabajo.

Sobre qué medios deberían implementarse para motivarlos en función a la recreación laboral, encontramos que el 50% sugiere salidas a lugares campestres, el 36% sugiere realizar campeonatos deportivos y el 14% da la pauta sobre la celebración de días festivos.

Sobre las medidas que la empresa debería implementar para motivar y liberar de la rutina a sus empleados, encontramos que la mayoría (72%), considera a la "oportunidad de ser promovidos", el 14% sugiere la "rotación de puestos" entre el personal y el 14% igualmente propone las "vacaciones por semestres".

Al respecto de otras acciones que la Financiera debería implementar para motivar y mejorar el ambiente laboral de sus empleados, el 58% sugiere "capacitaciones de especialización", otro 33% manifiesta que "las buenas condiciones del área de trabajo" mejoraría el ambiente de trabajo, mientras que el 8% sugiere "dinámicas entre equipos".

Sobre si el empleado considera satisfactorio su desempeño laboral dentro del área que labora en la Financiera, el 21% considera que su desempeño laboral no es satisfactorio la mayoría de veces, por tanto, se trata de personal sumamente inestable e insatisfecho.

En las estrategias de motivación que la empresa aplica en la actualidad y que es percibida por sus empleados, solo el 44% manifiesta que estas estrategias normalmente si le permite tener un desempeño promedio, el 11% indica que su labor si ha mejorado con estas estrategias, pero el 44% no percibe estas estrategias o no las asocia a la mejora o no en su rendimiento laboral.

V. CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación, nos ha dejado las siguientes conclusiones globales:

Queda establecido, que una propuesta en el sentido de aplicar un plan estratégico para el incremento del desempeño laboral, es “recomendable”, pero bajo las condiciones actuales que arrojan los indicadores globales de las variables evaluadas, en estos momentos no se dan las condiciones adecuadas para su implementación.

El factor “Sindical”, que salió a la luz de los resultados y como estos afectan al desempeño laboral de esta Oficina Principal de la Financiera CrediScotia, afectan cualquier propuesta de mejora, ya que, al no regirse por las políticas internas de la Financiera, atenúan los efectos de cualquier reforma que se haga.

El factor “Sindical” debe ser tratado bajo otro tipo de condiciones y negociaciones en los planes de trabajo de la Financiera y en donde las aspiraciones de “poder” de los integrantes de esta organización anidada en el interior de la Financiera, puedan ser aplacados para que sus integrantes no influyeran sobre los resultados que busca la Financiera en su entorno competitivo.

Sigue siendo importante, se mejore el desempeño y productividad de los empleados de la Financiera, para esto se debe incidir en la mejora de los elementos de motivacionales incluidas las habilidades sociales de los empleados, para imbuirlos en una cadena de valor que permita cohesionarlos en equipos multidisciplinarios en los que se pueda confiar permanentemente los objetivos y metas organizacionales teniendo en cuenta las condiciones actuales de su entorno.

De igual manera, las condiciones de liderazgo deben cambiar, si bien es cierto que los objetivos y metas son importantes, el líder de esta oficina, debe permitir que el efecto “sindical”, no afecte la relación de los trabajadores, esto por la inaplicabilidad de muchas de las políticas de gobierno interno a las que los miembros del sindicato son inafectos.

Es importante, potenciar los elementos motivacionales existentes, los objetivos de trabajo, deben ser flexibilizados para que los premios u otros, sean accesibles y de esta manera se cambie la percepción de los trabajadores de que son inalcanzables.

Las variables que se deben mejorar a nivel de indicadores, para que se prepare un mejor escenario que permita implementar cambios a favor de sus trabajadores, en una primera etapa, son:

- a. Cobertura de salario, de 44% a un porcentaje mayor al 50%.
- b. Evidencia de reconocimientos, de un 39% a un porcentaje mayor al 50%.

c. Índice de Insatisfacción laboral, de un 31% a menos de un porcentaje del 20%.

d. Índice de satisfacción laboral, de un 47% a un porcentaje mayor del 50%.

Es de aceptar que en el desarrollo de la presente investigación, se logró determinar, que el desempeño laboral, es muy sensible a los elementos comunicaciones y motivacionales y que el reconocimiento por el trabajo bien hecho, es mucho más importante para las personas pero poco trascendente para las organizaciones.

VI. REFERENCIAS

- Alonso-Martín, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra de personal de administración. *Boletín de Psicología*, 88, 49-63. Recuperado de <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N88-3.pdf>
- Aranda L. (2014). Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la Empresa de Negocios Valdivieso Saona SAC. Recuperado http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arias, M. A., Durán, J. B. y Galarza, E. C. (2015). Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014 (Tesis de licenciatura). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21720/1/TESIS.pdf>
- Bisetti, J. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015. Recuperado de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e966679f5ce0455fda7a3f432f044203
- Campos, R. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una Empresa Agrícola. Distrito de Íllimo, 2016. Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Call & Holahn. (1985). Microeconomía. Grupo Editorial Iberoamérica. Recuperado de www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/microeconomia.pdf
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M., Martínez-Roche, M. E. y Gómez-García, C. (2013). I. Influencia del género y edad: Satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. Doi: <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369>
- Chávez (2014). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa agencia de Aduana Transcontinental S.A. Lima – Peru. http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_f79fc8d91c91aa49939ffc5e5099c31d/Details
- Chero, L. y Díaz, M. (2014). El Síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta – Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/168>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://sc8b15c0ef4311f66.jimcontent.com/.../Comportamiento-Organizacional-Idalbe...>
- Davis, K., y Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw-Hill, Barcelona: España. Recuperado de https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/administracion/import/Cuatrimestre%20I/Administraci%C3%B3n%20I/Comportamiento_humano_en_el_trabajo.pdf
- Estela, D. (2015). Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2045>
- Galup, S., Klein, G., y Jiang, J. (2008). The impact of job characteristics on is employee satisfaction: A comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, 48(4), 58-68.
- Gamboa, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com* Recuperado de <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccionlaboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>
- Gamero, C. (2003). Análisis económico de la satisfacción laboral (Tesis doctoral). Universidad de Málaga, España. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/>
- García, V. (2012). La Motivación Laboral estudio descriptivo de algunas variables. Recuperado de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>

- Garrido, C. (2007). La educación desde la teoría del capital humano y el otro. *Educere*, 11(36): 73-80. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. Recuperado de <https://es.scribd.com/.../La-Educacion-Desde-La-Teoria-Del-Capital-Humano-y-El-Otr...>
- Gonzales-Alva (2013). Gestión del Desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1653/1/sme_v5n1_art2.pdf
- Hernández-Polito (2013). Motivación, satisfacción y desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. Recuperado de congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/3.23.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., y Bloch, B. (1959). *La motivación para el trabajo*, 2ª Ed. New York. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/.../La-Motivacion-para-el-Trabajo-Frederick-Herzberg-pdf>
- Hickel, M. G. (2014). Análisis de correlación entre los niveles de inteligencia emocional y los niveles de satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de la empresa Coral Hipermercados. Universidad del Azuay, Cuenca, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3955/1/10559.pdf>
- Jaimes, S. Márquez, J y Pernía, L. (2015). Factores Psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la Empresa Distraves S.A de Cúcuta-Colombia. Recuperado de <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/73>
- Marvel, M Rodríguez, C. y Nuñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, vol. 7, núm. 2, 2011, pp. 549-584. Universidad Politécnica de Catalunya Barcelona, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/549/54921605013.pdf>
- McGregor, D. (1996). *El Lado Humano de las Organizaciones*. McGraw-Hill, Santa Fe de Bogotá: Colombia. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/direcccic3b3n_x_y.pdf
- Llanos, L. y Tapia, Y. (2017). Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una municipalidad de Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3079/TESIS%20LLANOS%20-%20TAPIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llontop, Vásquez y Tuñoque (2014). Estrategias de motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores administrativos contratados, según el régimen especial de contratación administrativa de servicios, de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de la Región Lambayeque, Chiclayo 2014. Recuperado de <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/89>
- Nuñez, D. y Vásquez S. (2015). Motivación y Desempeño laboral en agentes de seguridad de una Empresa Privada, Chiclayo 2015. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2640/1/psicologia.pdf>
- Perea, J. (2006). Gestión de recursos humanos: enfoque sistémico en una perspectiva global. *Revista IIPSI. Facultad de Psicología. UNMSM*, 9(1): 109-122. Recuperado de www.redalyc.org/pdf/206/20628498008.pdf
- Pérez, E. (2016). El Clima Organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/760>

- Pérez, J. y Fidalgo, M. (Redactores). (1991). NTP 394. Satisfacción laboral: Escala general de satisfacción. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en España y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Pinto, L. (2015). Propuesta Estratégica para el Fortalecimiento del clima organizacional y mejora de la motivación del recurso humano en la compañía costarricense del café s.a. (cafesa). Recuperado de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/27895/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: Similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 14(2), 2007, 1-42. Recuperado de http://estudiosdeadministracion.unegocios.cl/estudios/Collection_files/E_A_2007_Vol14_N2_Raineri.pdf
- Ramírez, R. (2013). Diseño del Trabajo y desempeño laboral individual. Recuperado de https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y Desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S.; Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación. Recuperado de <https://psiqueunah.files.wordpress.com/.../comportamiento-organizacional-13a-ed-no...>
- Sánchez, C. (2011). Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Todaro, R. y Godoy, L. (2001). Desempeño Laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>
- Vásquez, M. (2013). Factores de la Motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico Hrdlm, Chiclayo 2011. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/573>

ANEXOS
ANEXO 1: ENCUESTA DE OPINIÓN PÚBLICA

El objetivo de esta encuesta es Analizar cuáles son los factores que influyen en el desempeño que se desarrollan en Oficina Principal Chiclayo, Crediscotia Financiera y

SEXO:	MASCULINO ()	FEMENINO ()		
EDAD:	() Años			
GRADO- INTRUCC IÓN	() Superior Técnico Incompleto			
	() Superior Técnico Completo			
	() Superior Universitario Incompleto			
	() Superior Universitario Completa			
	() Posgrado			
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	V	CS	S
1	2	3	4	5

N°	INTERROGANTES	CRITERIOS DE EVALUACION				
		N	CN	V	CS	S
1	¿Los beneficios económicos (salario) que recibe en su trabajo satisfacen sus necesidades básicas?					
2	¿La empresa le da beneficios sociales adecuados?					
3	¿Se siente seguro y estable en su empleo?					
4	¿La empresa les brinda los equipos y herramientas necesarias para realizar bien su trabajo?					
5	¿Las Relaciones Interpersonales con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
6	¿Recibe alguna una felicitación o reconocimiento por parte de la empresa, cuando hace un trabajo bien hecho?					
7	¿Cree que el trabajo que desempeña está acorde con sus expectativas?					
8	¿Considera satisfactorio dentro de su área su desempeño laboral?					
9	¿Las estrategias de motivación que la empresa actualmente aplica, en qué grado le permite mejorar su desempeño?					
10	¿Las nuevas estrategias que implementaría la empresa, en qué grado cree usted que mejoraría su desempeño laboral?					

11	¿Qué aspectos de su entorno laboral son los que más le motiva actualmente?
	a) salario ()
	b) Beneficios sociales ()
	c) Estabilidad y seguridad laboral ()
	d) Equipos y herramientas necesarias ()
	e) Relaciones Interpersonales ()
	f) Reconocimientos laborales ()
	g) Expectativas laborales ()
12	¿Medidas que deberían implementarse para motivarlos en función a sus logros?
	a) Recompensarlos económicamente ()
	b) Elogiarlos por el trabajo realizado ()
	c) Reconocimiento público ()
	d) Bonos de almuerzo con su familia ()
13	¿Qué eventos o actividades deberían implementarse para motivarlos en función a la recreación laboral?
	a) Celebración de días festivos ()
	b) Salidas a lugares campestres ()
	c) Campeonatos deportivos ()
	d) Celebraciones de cumpleaños ()
14	¿Qué medida debería implementarse para motivarlos y a la vez acabar con la rutina?

	a) Oportunidades de ser promovido ()
	b) Rotación de puestos ()
	c) Vacaciones semestrales ()
15	¿Qué acciones debe aplicar la empresa para motivarlos y mejorar el ambiente laboral?
	a) Capacitaciones de especialización ()
	b) Buenas condiciones del área de trabajo ()
	c) Dinámicas entre equipos ()

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2. FOTOS DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIO



Encuesta a FUNCIONARIOS MICROEMPRESA



AREA DE CONSUMO

ANEXO 3: DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR Autores

GRETA AGRIPINA RAMIREZ GUTIERREZ

KELLY MARITZA FEBRES TRONCOS

Apellidos y Nombres

73145589 DNI N° 1000294849 Código N° PRESENCIAL PAST Modalidad de estudio

47643377 DNI N° 2152803289 Código N° PRESENCIAL PAST Modalidad de estudio

ADMINISTRACIÓN

Escuela Académico Profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del Proyecto y/o informe de investigación titulado

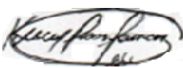
MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN AGENCIA CHICLAYO, CREDIESCOTIA FINANCIERA 2019

La misma que presento para optar el grado académico de:

Bachiller 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 del trabajo de investigación.
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.


GRETA AGRIPINA RAMIREZ GUTIERREZ
42754078 


KELLY MARITZA FEBRE TRONCOS
47643377 

ANEXO 4: T1

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

Pimentel, 26 de marzo de 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán

Los suscritos:

GRETA AGRIPINA RAMIREZ GUTIERREZ con DNI 73145589

KELLY MARITZA FEBRES TRONCOS con DNI 47643377

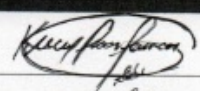
En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado título;

**MEJORA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
AGENCIA CHICLAYO, CREDIESCOTIA FINANCIERA 2019**

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el grado académico de bachiller en administración de empresas de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Académico Profesional de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (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 mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en 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
FEBRE TRONCOS KELLY MARITZA	47643377	
RAMIREZ CHAVARRI GRETA AGRIPINA	73145589	