



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES
EN LA EMPRESA “EL ÁGUILA S.R.L”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):

Rojas Aguilar Ethel Ivon

Asesor:

Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel

Línea de Investigación:

**Gestión Empresarial y
Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios y a mis padres.

A Dios por haberme guiado por el buen camino, a mis padres que son parte fundamental porque siempre estuvieron brindándome su apoyo y consejos para ser una gran profesional, así poder concluir con mi carrera universitaria, por otro lado, al profesor Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, que con sus enseñanzas pudo contribuir para el cumplimiento de mis objetivos.

Rojas Aguilar Ethel Ivon

RESUMEN

Esta investigación se realizó en la empresa El Águila S.R.L. En la cual el objetivo fue determinar si existe relación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de mencionada empresa. Con la finalidad de plantear mejoras que sumen a la gestión de la empresa.

La investigación es descriptiva, de diseño no experimental – correlacional. Teniendo como siguiente hipótesis: Existe relación directa entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa El Águila S.R.L. De igual manera, la población estaba conformada por 360 colaboradores por lo tanto la muestra considerada de estudio aleatorio está conformada por 170 colaboradores de todas las áreas, aplicando una técnica para recoger datos mediante la encuesta con el instrumento del cuestionario que fueron validados por expertos.

Los resultados en la investigación muestran los niveles de las dimensiones de la Motivación y del Desempeño Laboral llegando a concluir que existe una relación entre ambas variables.

PALABRAS CLAVE: Desempeño laboral, motivación, colaboradores, clima laboral.

ABSTRACT

This investigation was carried out in the company El Águila S.R.L. In which the objective was to determine if there is a relationship between motivation and work performance of the employees of said company. In order to propose improvements that add to the management of the company.

The research is descriptive, non-experimental design - correlational. Having the following hypothesis: Existence of the direct relationship between motivation and work performance of the employees of the company El Águila S.R.L. Similarly, the population was made up of 360 collaborators, therefore the sample considered as a randomized study is made up of 170 collaborators from all areas, applying a technique to collect data through the survey with the questionnaire instrument that were validated by experts.

The results in the investigation show the levels of the Motivation and Labor Performance dimensions, concluding that there is a relationship between both variables.

KEY WORDS: Work Performance, Motivation, collaborators, working environment

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Problema de la investigación.....	8
1.2. Antecedentes.....	11
1.3. Formulación del problema.....	19
1.4. Aspectos teóricos.....	20
1.5. Objetivos.....	24
1.6. Hipótesis.....	24
1.7. Justificación e importancia del estudio.....	24
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	25
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	25
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Variables.....	29
2.4. Operacionalización de variables.....	30
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	55
V. CONCLUSIONES.....	58
VI. RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	63

Tablas

Tabla 1 Población.....	27
Tabla 2 Muestra.....	28
Tabla 3 Definición de variables.....	29
Tabla 4 Expertos validadores de los instrumentos.....	33
Tabla 5 Interpretación del resultado del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 6 Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 7 Sueldo.....	35
Tabla 8 Aumento de sueldo.....	36
Tabla 9 Beneficios laborales.....	37
Tabla 10 Misión, visión y valores.....	38
Tabla 11 Políticas de la empresa.....	39
Tabla 12 Reconocimiento laboral.....	40
Tabla 13 Motivación y compromiso.....	41
Tabla 14 Ascenso de puesto.....	42
Tabla 15 Nivel de desempeño.....	43
Tabla 16 Comunicación en el ambiente laboral.....	44
Tabla 17 Libertad de expresión.....	45
Tabla 18 Trabajo en equipo.....	46
Tabla 19 Apreciación de trabajo.....	47
Tabla 20 Cumplimiento de actividades.....	48
Tabla 21 Compromiso y logros.....	49
Tabla 22 Escala de niveles de motivación.....	50
Tabla 23 Escala de nivel de desempeño laboral.....	51
Tabla 24 Grado de Motivación del personal.....	52
Tabla 25 Nivel de Desempeño Laboral.....	53
Tabla 26 Relación entre el Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral del personal que laboran en la empresa El Águila S.R.L.....	54

Figuras

Figura 1: Sueldo.....	35
Figura 2: Aumento de sueldo.....	36
Figura 3: Beneficios aborales.....	37
Figura 4: Misión, visión y valores.....	38
Figura 5: Políticas de la empresa.....	39
Figura 6: Reconocimiento Laboral.....	40
Figura 7: Motivación y compromiso.....	41
Figura 8: Ascenso de puesto.....	42
Figura 9: Nivel de desempeño.....	43
Figura 10: Comunicación en el ambiente laboral.....	44
Figura 11: Libertad de expresión.....	45
Figura 12: Trabajo en equipo.....	46
Figura 13: Apreciación de trabajo.....	47
Figura 14: Cumplimiento de actividades.....	48
Figura 15: Compromiso y logros.....	49
Figura 16: Grado de Motivación del personal.....	52
Figura 17: Nivel de Desempeño Laboral.....	53

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Problema de la investigación Enfoque Internacional

Las organizaciones se encuentran actualmente en una escena con cambios poco comunes caracterizados por la imprevisibilidad, vulnerabilidad, complejidad e incertidumbre. Estas variables influyen en la manera en que las diferentes asociaciones viven, se relacionan y trabajan. Actualmente es el punto en el que el área de Recursos Humanos tiene la tarea fundamental de mantener, supervisar y desarrollar el talento humano.

Navarro, J., Lucía, C., Curioso, F. y Arrieta, C. (2014) en Costa Rica, indican que la motivación en los trabajadores está siendo afectada por las condiciones de trabajo en las que se encuentra y puede causar efectos positivos o negativos. La motivación de un trabajador puede variar según las circunstancias en las que puede estar en la empresa, algunos elementos en las que podemos saber si los colaboradores están motivados es determinando sus necesidades, su capacidad en el trabajo, el trato que se les da y su responsabilidad, no obstante, si no se sienten motivados no llegarán a cumplir las metas y pueden ser desalojados inmediatamente de la empresa en la que laboran. (p.31-39)

Según lo mencionado la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores guardan relación dentro de la organización, ayudando para una motivación apropiada y así lograr efectividad en el desempeño de sus funciones.

Montoya, C., & Boyero, M. (2016) en la revista *Visión de Futuro* mencionan que hoy en día puede establecerse que la ventaja competitiva de la organización está medida en aspectos como la participación, habilidades que puede tener el personal que cada día trata de tener un desempeño que esté

orientado a la consecución de los objetivos propuestos y que hace que la organización marque diferencia con respecto a las otras. (p.10)

Por otro lado, a nivel internacional según el informe de Grupo Alares (2018) hace referencia a que el 40% de empleados tener un buen ambiente laboral es lo más relevante y los puntos que más valoran los trabajadores son el aspecto económico y las facilidades para la conciliación. De hecho, para el 63% de los encuestados, la cantidad de dinero que reciben por su labor es fundamental, al igual que para el 55%, los servicios para la conciliación de la vida laboral y personal. Considerando necesario el clima laboral y la motivación que la empresa transmita para que haya un buen ambiente profesional y que realicen actividades aumentando sus ganas de colaborar y sea indispensable. (p.85)

Enfoque Nacional

En el Perú según el diario Gestión (2017) plasma que la orientación de las empresas ha cambiado, no solo se enfocan en alcanzar los objetivos propuestos, sino también en la [inteligencia emocional](#). Y es que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo. Además, indicó que la empresa que maneja una baja inteligencia emocional, puede reducir a un 50% su productividad, siendo importante entender las emociones de los trabajadores para que se pueda generar empatía en el equipo de trabajo. Entre más humanos sean los directivos, más humana es la empresa y más productiva será la organización.

Gonzáles, S. (2014) afirma que la motivación es el resultado de un gran desempeño, es decir, existe una asociación entre estas dos variables. En cuanto a

la motivación, se ha obtenido como resultado que el 37% del personal se encuentra muy motivado junto con sus compañeros de trabajo, así mismo, el 33% indica que muy pocas veces reciben motivación por parte de sus jefes. Un resultado relevante es que casi todos los trabajadores manifestaron no recibir algún tipo de incentivo que los estimule, tanto económicos como no económicos, lo que da entender que la organización no valora el desempeño de sus trabajadores. (p.15)

Por otro lado, según el estudio realizado por Arrunategui, P. (2015) especifica que 8 de cada 10 trabajadores se encuentran desmotivados debido a factores como sobrecarga laboral y la remuneración, lo cual influye directamente en la falta de productividad, no obstante, la realidad de los lambayecanos es que el desempeño está por debajo de lo esperado por las organizaciones. Por otro parte, menciona que la productividad de los colaboradores es en gran una obligación de las organizaciones, ya que deben brindar recursos y herramientas necesarias con el fin de que mejoren en el desempeño de sus funciones, así como en su motivación. (pp. 1-2)

Risco, F. (2015) señala que en el departamento de Lambayeque, la mitad de los encuestados tienen una baja calidad de empleo, lo que demuestra que una cantidad de colaboradores no logran tener un desempeño óptimo en sus centros de trabajo, ya que gran parte de la población lambayecana trabajan en empresas que no tienen las condiciones físicas, tampoco beneficios sociales que protejan al colaborador, a ello se suma la inestabilidad laboral, las sobrecarga de trabajo, jefes autoritarios y remuneraciones por debajo de la demanda de mercado así como las horas extras no remuneradas y la falta de motivación lo que no logra satisfacer sus necesidad personales, familiares ni laborales, ocasionando un bajo

rendimiento. De esta manera, el desempeño del personal se ve afectado a la calidad de vida laboral de la empresa donde presten su servicio. (p. 9)

Enfoque Local

En este caso, en el mercado Chiclayano existen 4 empresas que ofrecen los productos de telas de polipropileno, en este caso uno de ellos es la empresa El Águila encargado de fabricarlos y comercializarlos. En efecto debido al crecimiento que ha tenido la empresa en los últimos años, no se está mostrando un buen desempeño laboral debido a la falta de motivación tanto en el aspecto remunerativo como el de incentivos o algún reconocimiento, es decir, la empresa no se enfoca en las necesidades de sus colaboradores, de este modo afectan de manera negativa a los niveles de productividad y a las utilidades de la empresa.

Por todo lo mencionado, se pretende desarrollar el trabajo de investigación “Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa El Águila”.

I.2. Antecedentes

Nivel Internacional

Lopez, L. (2015) *Estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del instituto técnico de capacitación y productividad, centro de capacitación Cobán, del departamento de Alta Verapaz*. Universidad Rafael Landívar, Cobán. En la cual consideró la investigación descriptiva, utilizando la técnica de encuesta y los datos obtenidos se analiza en tablas y gráficos. Estableciendo como objetivo principal conocer los factores del bienestar laboral que influyen en el desempeño de los trabajadores de Intecap. Finalmente se concluye que la satisfacción del

colaborador es estable ya que les brindan tranquilidad y confianza para desarrollar sus actividades, animando a mantener una actitud positiva en el desarrollo de sus labores, compañeros de trabajo, mejorar la cultura empresarial, así logrando cumplir de con la política de calidad que aplica la institución y proyectándose hacia una mejor productividad en bienestar y desarrollo tanto personal e institucional hacia la comunidad a la que sirven. Se observó que resalta el agotamiento físico, dolores de cabeza e insomnio; molestias que puede presentar el colaborador por la misma situación de sobrecarga de trabajo, propias de la exigencia del puesto de trabajo.

Se eligió la presente tesis porque según López realizó un estudio de bienestar social y desempeño laboral basándose en las teorías de la motivación según Chiavenato, para establecer si existen factores que influyan en el desempeño laboral, logrando determinar una ficha para la evaluación de desempeño y un plan de mejora para el bienestar social dentro del instituto, por ende, guarda relación con la variable dependiente del proyecto de investigación, lo que ha permitido tener como guía y base para el desarrollo de este.

Sum, M. (2015) *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Basado en una investigación descriptiva, se utilizó la fiabilidad y significación y el cuestionario en base a la escala de Likert para evaluar el desempeño de los colaboradores, mostrando los resultados en tablas. En cuanto a su objetivo universal es comprobar cómo influye la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1. Se concreta que la motivación incita en el personal administrativo de la empresa a cumplir las actividades laborales en su área de trabajo con gran entusiasmo para que se sientan satisfechos al recibir recompensas o incentivos

por el buen desempeño laboral. Además, se evidenció mediante la escala de Likert que los colaboradores reciben buen trato por parte de sus jefes al cumplir correctamente su trabajo beneficiando para un mejor desempeño laboral.

Según en la investigación de Sum manejó una escala para motivaciones psicosociales, teniendo como referencia al autor Robbins, Stephen, Coulter para obtener la información de teorías motivacionales y al autor Ruíz que establece técnicas de motivación que serán de suma importancia para el aporte del desarrollo del trabajo de investigación. Asimismo, con la aplicación de mencionada escala se pudo analizar que se debe fortalecer la motivación en los colaboradores para el buen desempeño laboral, teniendo en cuenta que será útil porque guarda relación con ambas variables.

Enríquez, P. (2014) *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. Universidad de Morelos, México. Realizado en la que se consideró el tipo de investigación cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. Utilizando como instrumentos de recolección de datos, encuestas y para el análisis de los datos obtenidos del instrumento se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Considerando como primer objetivo realizar una evaluación del desempeño laboral y motivación para colaboradores del Instituto. Finalmente se llega a concluir con base en los resultados obtenidos según el estudio, fue posible comprobar que el grado de motivación laboral influye de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores. Se puede acertar que en cuanto mayor sea el grado de motivación mejor será el desempeño laboral de los colaboradores. Aunque en relación con el grado de motivación, fue posible

observar que los trabajadores consideran que la motivación va de muy buena a excelente debido al nivel de desempeño laboral.

Esta investigación según Enríquez, se baso en la información de Robbins y Judge ya que menciona los elementos que intervienen en la primera variable y en el autor Fisher que indica los factores de desempeño laboral, aspectos para mejorar en el desempeño laboral, entre otros puntos importantes, además los conceptos de ambas variables según Chiavenato que sirve para el marco teórico del trabajo de investigación. Por otro lado, en el aspecto práctico se puede analizar que debe haber cambios y mejoras en la motivación y desempeño laboral, por ello se realizó sugerencias para que puedan ser aplicadas y nos servirá como base para las ambas variables del trabajo de investigación.

Nivel Nacional

Murillo, P. (2017) *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa, 2017*. Universidad César Vallejo, Chimbote. Considerando la investigación con diseño descriptivo – correlacional, para la recolección de datos se aplicó el cuestionario y la interpretación de sus resultados fueron cuantitativos (tablas y gráficos). Asumiendo como principal objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa. Finalmente se concluye que ningún colaborador del Colegio de Abogados del Santa muestra motivación de bajo nivel, no obstante, el 80% con motivación de nivel medio y solo el 20% con motivación de nivel alto, asimismo, se ha demostrado que no existe colaborador con desempeño laboral de nivel deficiente, mientras que el 55% de los trabajadores cuentan con un desempeño laboral de nivel regular y el de nivel bueno solo el 45% de los encuestados. De

tal manera se ha determinado que el grado de relación establecidas entre las variables de motivación y desempeño laboral indica que la relación es positiva, es decir, en medida que la motivación de los trabajadores mejore, el desempeño laboral entorno al liderazgo también se mejorará.

La presente investigación según Murillo basados en el autor Fischman con la clasificación de la motivación en intrínseca, extrínseca y de logro (factores de Herzberg) y el autor Valera y Salgado que indica la importancia de cumplimiento de metas, calidad de vida laboral y liderazgo que guardan relación con ambas variables del trabajo de investigación siendo de suma importancia para el aporte práctico del desarrollo. Por otro lado, se realizó una evaluación con la aplicación de cuestionarios para que se determine la relación que tienen las dos variables, así proporcionando sugerencias para el mejor desempeño laboral en el colegio de Abogados.

León, G. (2017) *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Realizado con base de investigación no experimental- transversal- correlacional, por lo cual se utilizó la encuesta como instrumento para la recolección de datos, mostrando resultados en tablas y figuras con sus respectivos análisis. Teniendo como objetivo primordial establecer la manera que la estimulación (motivación) incurre en el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad. Llega a la conclusión que la buena estimulación influye principalmente en el desempeño laboral, simultáneamente la municipalidad no tiene enfoques de motivación, políticas de incentivos establecidas con la finalidad de mejorar los

trabajos en la municipalidad y así lograr que sus trabajadores cumplan de manera efectiva los procedimientos establecidos.

Según León en su investigación está basándose en las teorías motivacionales, componentes conductuales plasmados por los autores Chiavenato, Robbins y Judge, facilitando con el estudio de los resultados para determinar la medida de intensidad entre ambas variables y así brindan recomendaciones para el mejoramiento de la motivación a través de charlas, capacitaciones, talleres, nuevas políticas, entre otros aspectos. Considerando de suma importancia para el trabajo de investigación por la relación existente con ambas variables que será de base para el buen desarrollo.

López, G. (2016) *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio médico consejo regional I La Libertad-Trujillo 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Realizado una investigación científica, estadística, deductiva e inductiva y analítica; utilizando la entrevista y encuesta y los resultados se muestran con el análisis e interpretación en tablas y gráficos. Asimismo, el objetivo general es estipular la importancia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Colegio Médico. Se presume que no existe una cultura abrumadora en la organización, de todos modos los resultados demuestran que, según lo indicado por el método para elegirlo y remunerarlo, es participativo, por otro lado existe buena comunicación, además en el desempeño laboral, se perciben excelentes estados físicos de trabajo, comodidad, estabilidad profesional y excelentes activos y materiales accesibles, de todos modos el 32% opina que no está de acuerdo con el nivel de comunicación, el 73% piensa que la remuneración es baja según el trabajo realizado y prácticamente el cien por ciento indica que no

se llevan cursos de capacitación dentro de la organización sabiendo que va a servir para mejorar el desempeño laboral.

Según López determinó la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral basado en los aspectos teóricos de Chiavenato con los niveles, características y tipos de cultura organizacional, por otro lado, con el autor Quinteros indicando factores que guardan relación con nuestra segunda variable del trabajo de investigación. Además, se realizó la aplicación de encuestas para el análisis de los resultados llegando a la sugerencia de elaborar una programación estratégica para el mejoramiento de una buena cultura organización y los trabajadores puedan tener un buen desempeño laboral.

Nivel Local

Burga, G. & Wiese, S. (2018) *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo.* Realizado una investigación descriptiva de enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario, el cual fue validado por docentes. Considerando como objetivo: analizar el nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de una organización agroindustrial. Se llega a la conclusión que la empresa brinda capacitaciones, clima laboral óptimo para los colaboradores del área administrativa, siendo un motivo beneficioso a favor. Considerando que los colaboradores ostentan que es de suma importancia tener como prioridad la remuneración justa y beneficios seguros según las leyes. Sin embargo, se aprecia que el desempeño de la organización es útil porque se ve reflejado en los servicios y productos que ofrecen de manera adecuada, lo que permite grandes ingresos y rentabilidad.

Cubas, N. (2016) *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU deportivo S.A.C- Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Realizado según la investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental. En cuanto la recolección de datos se manejó según encuesta y la observación, luego el análisis de resultados se presentó en tablas y gráficos. Estableciendo como primordial objetivo estudiar la correlación entre motivación y rendimiento laboral de la institución educativa ADEU. Se llega a la conclusión que la motivación laboral en la institución educativa el veinticinco por ciento de los trabajadores su motivación es baja mientras que el setenta y cinco por ciento opinan que regularmente son motivados. En relación a la otra variable el gran porcentaje no muestran buen desempeño laboral. Respecto a la correlación entre ambas variables muestran un significado que a mayor el nivel de motivación mayor será el nivel de rendimiento laboral. Finalmente, con la propuesta del plan en el cual se plantea nueve ejercicios que deben crearse en el transcurso de un año; se debe tener en cuenta que cada actividad se centra en las dimensiones de dicho trabajo.

En la presente tesis se estudió y determinó la relación de las dos variables, llegando a identificar que el problema principal es que existe poca motivación dentro de la empresa ocasionando un bajo desempeño laboral, que afecta al nivel de productividad. En el aspecto teórico muestra información relevante sobre la variable de la motivación y nos sirve como orientación para el desarrollo del trabajo de investigación. En el aspecto práctico se aplicó instrumentos de recolección de datos y se pudo identificar los factores que originan el problema para ello se realizó encuestas, luego se realizó una propuesta de mejora para la empresa que será de gran aporte para porque se

plantea diferentes estrategias que se debe aplicar dentro de una empresa para el mejoramiento del rendimiento laboral.

Hoyos, S. (2018) *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Realizado según la investigación correlacional, tipo no experimental de corte transversal. En cuanto a métodos de recolección de datos se utilizó técnica de gabinete y encuestas, por ende, el análisis de resultados se muestran tablas y gráficos. Estableciendo el objetivo genérico: determinar la relación coexistente entre motivación y desempeño laboral de los operativos de una vigilancia. Se concluye que existe la positiva relación entre la motivación y desempeño laboral, por otro lado, pero se obtuvo la relación moderada entre poder y desempeño laboral en los colaboradores del área operativa de mencionada empresa.

Por esta razón, Hoyos se basó según las teorías de McClelland y Maslow haciendo referencia a la jerarquía de las necesidades sirviendo para el desarrollo de la variable de la motivación, por otro lado, tuvo como referencia a Chiavenato para la variable de desempeño laboral. Esta investigación será muy útil tanto para el aspecto teórico y práctico, por ende, servirá como guía para el buen desarrollo de la investigación, tomando como referencia los instrumentos y métodos de investigación, mostrando datos y resultados viables, así permitirá que se pueda medir y establecer la correlación para que se pueda dar algunas recomendaciones para que puedan ser aplicadas en la empresa El Águila y lograr conseguir cambios relevantes y puedan mejorar el desempeño laboral.

I.3. Formulación del problema

¿De qué manera la motivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa El Águila S.R.L.?

I.4. Aspectos teóricos

I.4.1. Motivación

I.4.1.1. Definición

Chiavenato, I. (2015) lo define “como un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, ya que es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (p.236).

I.4.1.2. Teoría de los dos factores de Herzberg

I.4.1.2.1. Dimensión: Factores de higiene o factores extrínsecos

Chiavenato, I. (2015) señala que las “condiciones de trabajo que rodea a las personas pueden desempeñarse en sus labores, por lo cual estos factores no son controlados por ningún individuo” (p. 245).

I.4.1.2.1.1. Indicador: Salario

Según Cruz, A. (2018) consiste “en una contraprestación, ya sea económica o en especie, que se recibe a cambio de los servicios prestados” (p.298).

Los individuos dentro de las organizaciones ofrecen tiempo y calidad, por lo tanto, reciben a cambio una cantidad de dinero, ya que cuando una persona empieza a trabajar se compromete a llevar una rutina diferente basada en actividades y a mantener relaciones dentro de ella.

I.4.1.2.1.2. Indicador: Beneficios sociales

Gil, F. (2015) muestra que son los derechos obligatorios de cada trabajador en la que deben ser reconocidos. Estos se refieren a vacaciones, bonificaciones, compensación por tiempo de servicios (CTS), servicios públicos, subsidio familiar, ley de seguro de vida, así como maternidad para trabajadores, entre otros. (p.57).

I.4.1.2.1.3. Indicador: Políticas de la empresa.

Riquelme (2017) define que “son reglas que construyen principios, estrategias y prácticas que los colaboradores deben transmitir. En otros casos, la política de una empresa debe cumplir con requisitos legales que tengan relación a los derechos del empleado” (p.4).

I.4.1.2.2. Dimensión: Factores motivadores o factores intrínsecos:

Chiavenato, I. (2015) indica que abarca “perfil y funciones relacionadas con el puesto, estos elementos producen la satisfacción perenne en cual aumentará la efectividad del trabajador” (p. 245).

I.4.1.2.2.1. Indicador: Reconocimiento

Honnet, A. (2010) menciona que” es una actitud humana básica de valoración de la propia humanidad y de la del otro” (p.265).

Además, se hace referencia a su gran desempeño en sus labores diarias, por lo que tiene derecho a ser condecorado o expresar gratitud y / o felicitado libremente por el gran trabajo realizado en su profesión o ámbito laboral.

I.4.1.2.2.2. Indicador: Ascenso por méritos

Billikopf, G. (2003) señala que “benefician a los colaboradores mejores calificados para un puesto laboral, es decir, cuando los colaboradores solicitan un nuevo puesto dentro de la empresa se considera el nivel de desempeño anterior y su potencial para el nuevo cargo”. (p.55) Por ello las evaluaciones de desempeño individual ayudan a mostrar confianza en el sistema de mérito.

I.4.2. Desempeño Laboral

1.4.2.1. Definición

Robbins, S., & Judge, T. (2013) indican que “es el cumplimiento de obligaciones, responsabilidades de los colaboradores que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas” (p.555).

1.4.2.2. Dimensión: Eficacia

Utilizado para indicar la habilidad y capacidad de obtener resultados dependiendo a la situación. Al respecto, Huse, E., & Bowditch, J. (1980) señalan que eficacia “es alcanzar una meta cumpliendo a tiempo con actividades. La persona eficiente evita cometer faltas, caso contrario alguien ineficaz trata de conseguir el éxito sin tener en cuenta los obstáculos” (p.220).

1.4.2.2.1. Indicador: Comunicación

Ladrón, D. (2018) expresa que “es la interrelación entre varios individuos, con la finalidad de intercambiar información,

opiniones sobre un tema en común” (p.5).

1.4.2.2.2. Indicador: Trabajo en equipo

Sánchez, F. (2014) señala que “es el grupo de personas organizadas que se interrelacionan para llevar a cabo de un determinado de trabajo, tarea, proyecto entre todos los miembros” (p.43).

1.4.2.3. Dimensión: Eficiencia.

Robbins, S., & Judge, T. (2013) se centra en la capacidad y habilidad de obtener excelentes resultados con el mínimo costo de riesgo. De igual manera está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para cumplir una meta o propósito establecido. La eficiencia se refiere a hacer las cosas bien, es obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos y se centra en el proceso que se sigue para lograr algo. (p. 210)

1.4.2.3.1. Indicador: Responsabilidad

Domingo, A (2018) deduce que “es la competencia que está coligada a la obligación con la que los individuos desempeñan las tareas que dependen, por ello su ansia por cumplir todas sus actividades, siendo su prioridad” (p.87).

1.4.2.3.2. Indicador: Desarrollo de relaciones

Oriza, J. (2014) deduce que “comprende actuar para crear y conservar relaciones interpersonales, mutuas y sinceras teniendo una red de contactos” (p.45).

I.5. Objetivos

I.5.1. Objetivos General

Determinar la relación entre Motivación y el Desempeño Laboral

de los colaboradores de la empresa “El Águila S.R.L.”

I.5.2. Objetivos Específicos

a. Medir el grado de motivación de los colaboradores de la empresa “El

ÁGUILA S.R.L.”.

b. Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa “El ÁGUILA S.R.L.”.

c. Establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los

colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L.”.

I.6. Hipótesis.

Existencia de relación entre motivación y el desempeño laboral de los

colaboradores de la empresa “El Águila S.R.L.”

I.7. Justificación e importancia del estudio.

1. Justificación Teórica

La importancia de la investigación desde la parte teórica, se basa en los autores Chiavenato que ha sido de referencia para la variable independiente (motivación) y Robbins & Coulter para la dimensión dependiente (desempeño laboral). Los dos autores estudian cuál es el funcionamiento de las organizaciones mediante un conjunto de factores con referencia a la teoría general de administración, en particular del Recurso Humano. Con la investigación se aspira a usar como referencia para otros estudios que se basen en variables de motivación y desempeño laboral.

2. Justificación metodológica

Los resultados de la investigación son obtenidos de la aplicación metodológica, utilizando el tipo descriptivo correlacional y diseño de

investigación no experimental- transversal. Además, para determinar la relación existente se va a recabar la información a partir de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en base a escala Likert y los datos conseguidos fueron ingresados al software SPSS 25, obteniendo la confiabilidad de cada pregunta plasmada. Lo que va a permitir medir el grado de relación de ambas variables de la investigación.

3. Justificación Social

La investigación es de suma relevancia porque los resultados beneficiarán a los colaboradores en general de la empresa “El Águila S.R.L.”, por lo cual se ha logrado identificar y analizar a través de un estudio la relación efectiva entre la motivación y desempeño laboral en la mencionada empresa. Con la finalidad que consideren plantear planes de acción de mejora en el área de Recursos Humanos según las necesidades de sus colaboradores para lograr una buena motivación, por ende, buenos resultados gracias al buen desempeño laboral.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

II.1. Tipo y diseño de la investigación

II.1.1. Tipo de la investigación

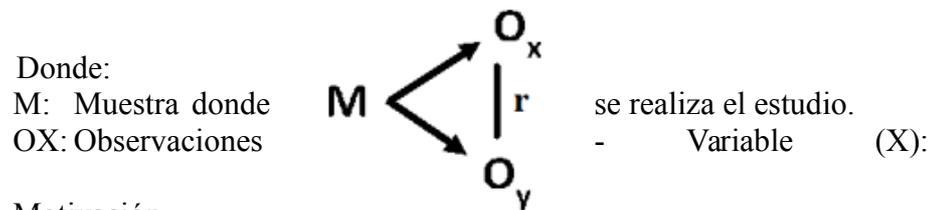
Tipo de investigación descriptiva

Tamayo, M. (2004) menciona que “Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, significa que se detalla tal y como se manifiestan. Su fin no solo es recolecta los datos, sino a predecir e identificar la relación entre variables” (p.35).

Investigación correlacional

Sampieri, et. al. (2014). Menciona que el “Se propone el tipo de estudios para medir el nivel de relación que existe entre al menos dos ideas o factores, medir cada uno de ellos y luego evaluar y romper el vínculo. Tales relaciones dependen de las especulaciones probadas” (p.93).

Representación gráfica:



Motivación.

OY: Observaciones - Variable (Y): Compromiso Organizacional.

r: Relación existentes entre variables.

II.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación no experimental- transversal
Sampieri, et al (2014) Indica que son “estudios realizados sin el manejo consciente de factores y en el que solo se analiza el entorno de lo que les rodea” (p.152).

II.2. Población y muestra

II.2.1. Población

Se consideró la población de 360 conformada por los colaboradores de la empresa EL ÁGUILA S.R.L.

Tamayo, M. (2004) Concreta que “se caracteriza como el conjunto de un fenómeno para ser estudiada en la cual están compuestas por

individuos que presentan una característica en común y servirá para realizar el estudio de origen” (pág.114).

Tabla 1

Población

ÁREA	CANTIDAD
Aseguramiento de la Calidad	9
Bastillado	19
Conversión	42
Extrusión	35
Impresión	27
Laminado	4
Mantenimiento	26
Planificación	8
Planta de Producción	6
Prensa	6
Reciclado	6
Seguridad Industrial	3
Gestión de la calidad	1
Tecnología de la información	3
Telares	124
Ventas	12
Área administrativa	29
TOTAL	360

Fuente: Elaboración propia

II.2.2. Muestra

Tamayo, M. (2004) Afirma que “es un grupo selecto de individuos que se selecciona en base a la población, así analizar y estudiar de forma estadístico” (pág. 38).

La investigación será aplicada el muestreo aleatorio simple porque es una técnica en la que todos los elementos que conforman la población están representados en la muestra, por lo que tienen probabilidad de ser selectos para dicha muestra. Da referencia que cualquier individuo tienen la misma probabilidad de ser elegido.

Tabla 2

Muestra

Datos	Valores
Probabilidad de satisfacción (P)	0.5
Probabilidad de fracaso (Q)	0.5
Error (E)	10%
Z= nivel de confianza	1.95
N= población universo	170

Fuente: Elaboración propia

$$n = \frac{(z^2 Npq)}{(e^2(N-1) + z^2pq)}$$

Fuente: Carrasco (2005)

La muestra a considerar en el trabajo de investigación es de 170 colaboradores de la empresa El ÁGUILA S.R.L

II.3. Variables

Tabla 3

Definición de variables

Variable independiente Motivación	Variable dependiente Desempeño Laboral
Chiavenato, I. (2015) define “como un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, ya que es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (p.236).	Robbins, S., & Judge, T. (2013) indican que “es el cumplimiento de obligaciones, responsabilidades de los colaboradores que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas” (p.555).

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Motivación	Factores de Mantenimiento	Salario	1. Está satisfecho con el sueldo recibido según su puesto de trabajo.	Técnica: Encuesta Observación Instrumento: Cuestionario Escala de Likert
		Beneficios sociales	2. Considera que el sueldo sea aumentado por el buen desempeño laboral. 3. La empresa cumple con sus beneficios como colaborador.	
		Políticas de la empresa	4. Conoce la misión, visión y valores de la empresa. 5. Cumple con las políticas establecidas por la empresa	
	Factores de Motivación	Reconocimiento	6. Se le reconoce su trabajo con algún incentivo cada cierto tiempo determinado 7. Considera que los reconocimientos le ayudarán a estar motivados y comprometidos con la empresa.	
		Ascenso por méritos	8. Cree Ud. que es importante ascender y tener la oportunidad de liderar un grupo de personas. 9. Considera que tiene buen nivel de desempeño y potencial para ascender de cargo	

II.4. Operacionalización de variables

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
DESEMPEÑO LABORAL	EFICACIA	Comunicación	10. Establece una comunicación afectiva y amigable en su área de trabajo	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala de Likert
			11. Expresa con libertad sus ideas, opiniones, necesidades o acciones hacia los demás.	
			12. Considera que el apoyo de sus compañeros de trabajo permite lograr cumplir tareas y metas planteadas.	
	Trabajo en equipo	13. Sus compañeros de trabajo aprecian su esfuerzo y felicitan (reconocen) sus logros laborales		
	Responsabilidad	14. Cumple tareas, actividades y procesos, según el tiempo establecido.		
EFICIENCIA	Desarrollo de relaciones	15. Está comprometido a la superación para mejorar en su área de trabajo.		

Fuente: Elaboración propia

II.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

II.5.1. La Encuesta

Sampieri et. al. (2014) aplica como “instrumento de recolección de datos en base al cuestionario, además comprende por preguntas elaboradas en relación a una o más variables” (p. 391).

Respecto a la técnica decidida, se utilizaron dos instrumentos llamados encuesta a escala Likert con ítems según los indicadores del procedimiento de la operacionalización de variables para luego ser aplicados a la muestra obtenida. De esta manera, es fundamental utilizar los instrumentos correctos para garantizar que obtenga los datos más aplicables a fin de abordar los problemas al considerar la información realmente significativa.

Observación

Sampieri et. al. (2014) “Implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (p.399).

En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática cómo se desarrolla dichas características en un contexto determinado, sin intervenir sobre ellas o manipularlas. También se conoce como observación a la nota escrita que explica, aclara o corrige un dato, error o información que puede confundir o hacer dudar. Por lo general, esta aclaratoria se encuentra en libros, textos o escritos.

Cuestionario

El cuestionario está formado por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos e información necesaria que permita lograr objetivos propuestos según el trabajo de investigación. Además, muestra el proceso de recopilación de datos. Un diseño deficiente y desarrollado de manera ineficaz genera una variedad

de datos inadecuados generando información confusa. En consecuencia, el cuestionario ayuda a medir a una o más variables. (Galán, M. 2009, p.183)

En el trabajo de investigación el cuestionario es aplicable a las variables Motivación y Desempeño laboral, el cual consta de 15 preguntas de tipo cerrado, en total, planteadas para cada indicador de las dimensiones de ambas variables. La escala de las preguntas son Likert:

Totalmente de acuerdo= 5

De acuerdo= 4

Indiferente= 3

En desacuerdo= 2

Totalmente en desacuerdo= 1

II.5.2. Validez y confiabilidad

Validez

Se efectuará la validación de la información obtenida por intermedio del juicio de expertos en el tema.

El juicio de experto se fundamenta de acuerdo a las contestaciones con las dimensiones, los objetivos e indicadores plasmados en la tesis, mediante una escala de valoración tipo Likert.

Tabla 4

Expertos validadores de los instrumentos

Experto	Especialidad
Mgtr. Rodas Cobos José	Estadístico
Mgtr. Suysuy Chambergo Ericka Julissa	Mgtr. Gestión Pública
Mgtr. Villanueva Calderón Juan Amilcar	Maestro en Administración Pública

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad:

El cuestionario está sometido a la conocida prueba de Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del cuestionario y su posterior aplicación.

Tabla 5

Interpretación del resultado del Alfa de Cronbach

	Interpretación	Valor
Coeficiente alfa	Excelente	Mayor a 0.9-
	Bueno	1
	Aceptable	Mayor a 0.8
	Cuestionable	Mayor a 0.7
	Pobre	Mayor 0.6
	Inaceptable	Mayor a 0.5
		Menor a 0.5

Fuente: Elaborado propia

Tabla 6

Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,817	15

Fuente: Obtenidos de los datos estadísticos de SPSS 25.

III. RESULTADOS

III.1. Tablas y gráficos

Tabla 7*Sueldo*

Sueldo	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	49	29%
En desacuerdo	52	30%
Indiferente	22	13%
De acuerdo	27	16%
Muy de acuerdo	20	12%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

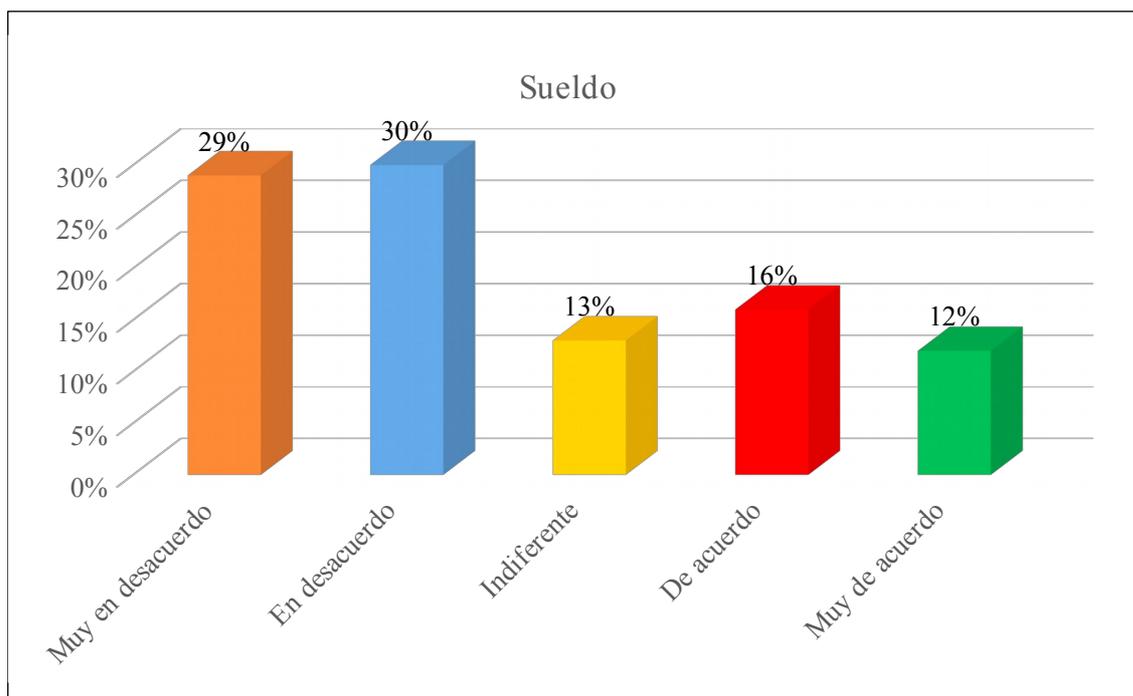


Figura 1: Según resultados de la encuesta el 30% de los encuestados está en desacuerdo con su sueldo, mientras que el 29% está en muy desacuerdo, pero por otro lado, el 16% está de acuerdo, también un 13% les resulta indiferente y solo el 12% está muy de acuerdo con el sueldo recibido según su puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8*Aumento de sueldo*

Aumento de sueldo	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	8	5%
Indiferente	37	22%
De acuerdo	78	46%
Muy de acuerdo	47	28%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

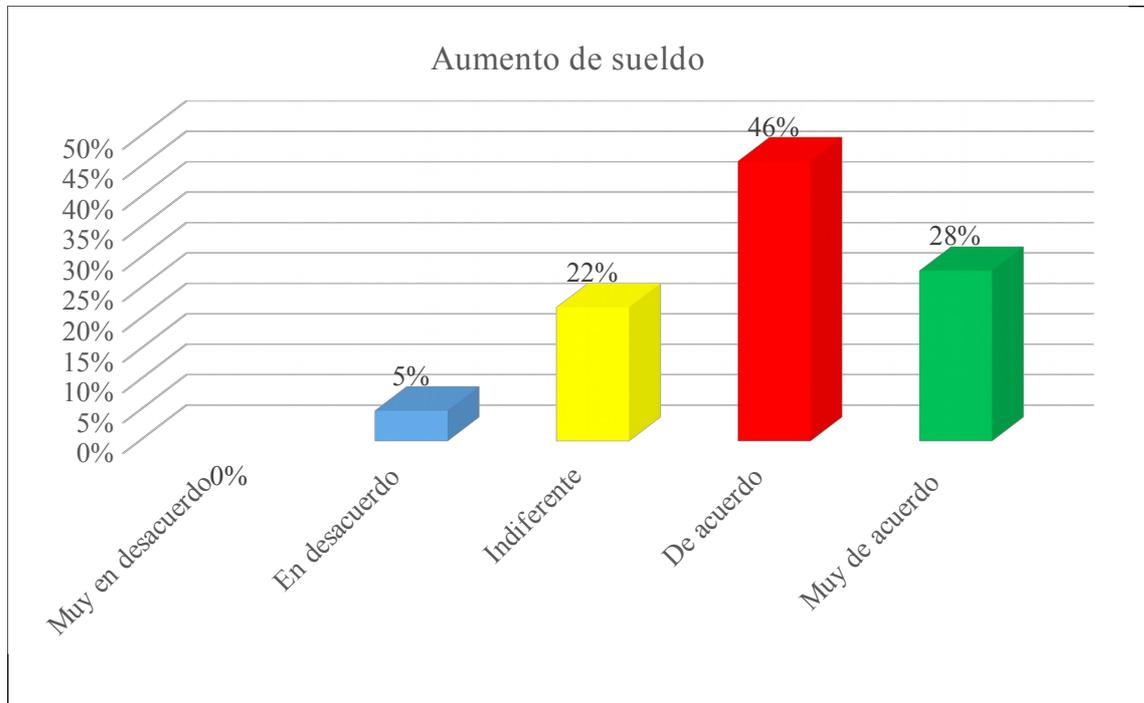


Figura 2: Según los datos obtenidos, el 46% de los encuestados está de acuerdo con el mejoramiento de sueldo por el buen rendimiento, asimismo un 27% está muy de acuerdo, por otro lado, al 22% les resulta indiferente y solo el 5% considera que no se debe mejorar el sueldo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

Beneficios laborales

Beneficios Laborales	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	20	12%
En desacuerdo	50	30%
Indiferente	60	18%
De acuerdo	65	38%
Muy de acuerdo	5	3%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

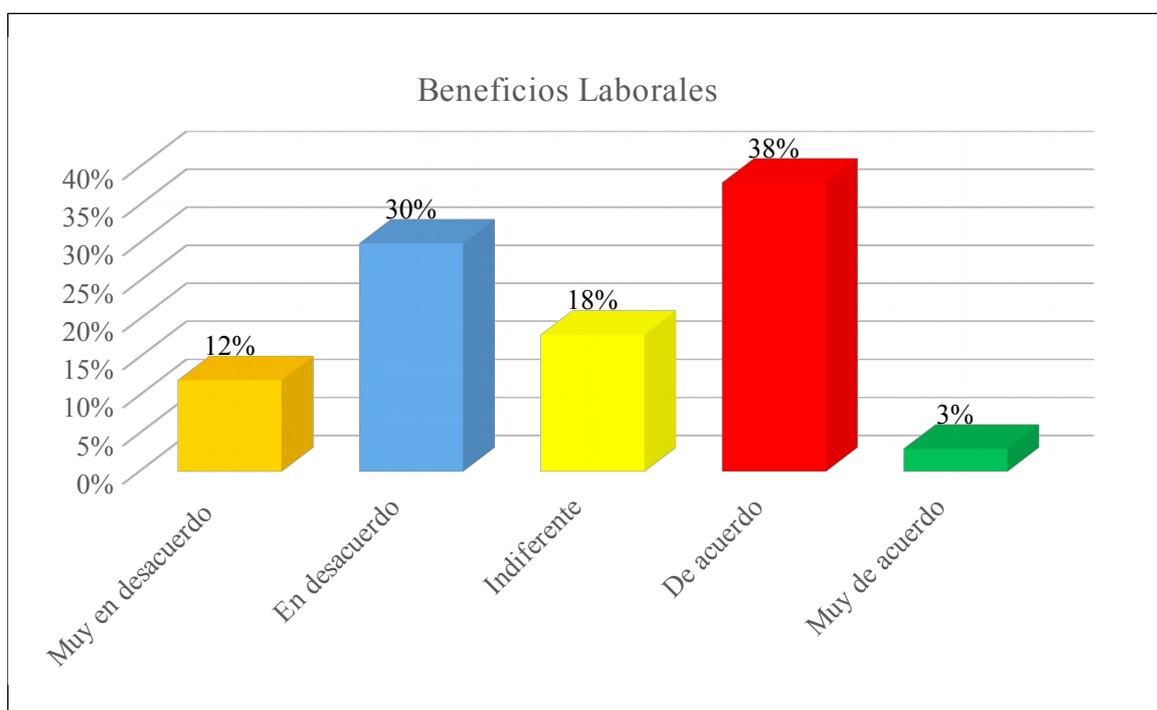


Figura 3: El 38% de los encuestados está de acuerdo con los beneficios laborales que le brinda la empresa, pero el 29% está en desacuerdo debido que no cumplen a tiempo con dichos beneficios. Aparte al 18% les resulta indiferente, mientras que al 12% está muy desacuerdo y solo el 3% si está de acuerdo con sus beneficios laborales.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

Misión, visión y valores

Misión, visión y valores	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	17	10%
Indiferente	44	26%
De acuerdo	84	49%
Muy de acuerdo	25	15%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

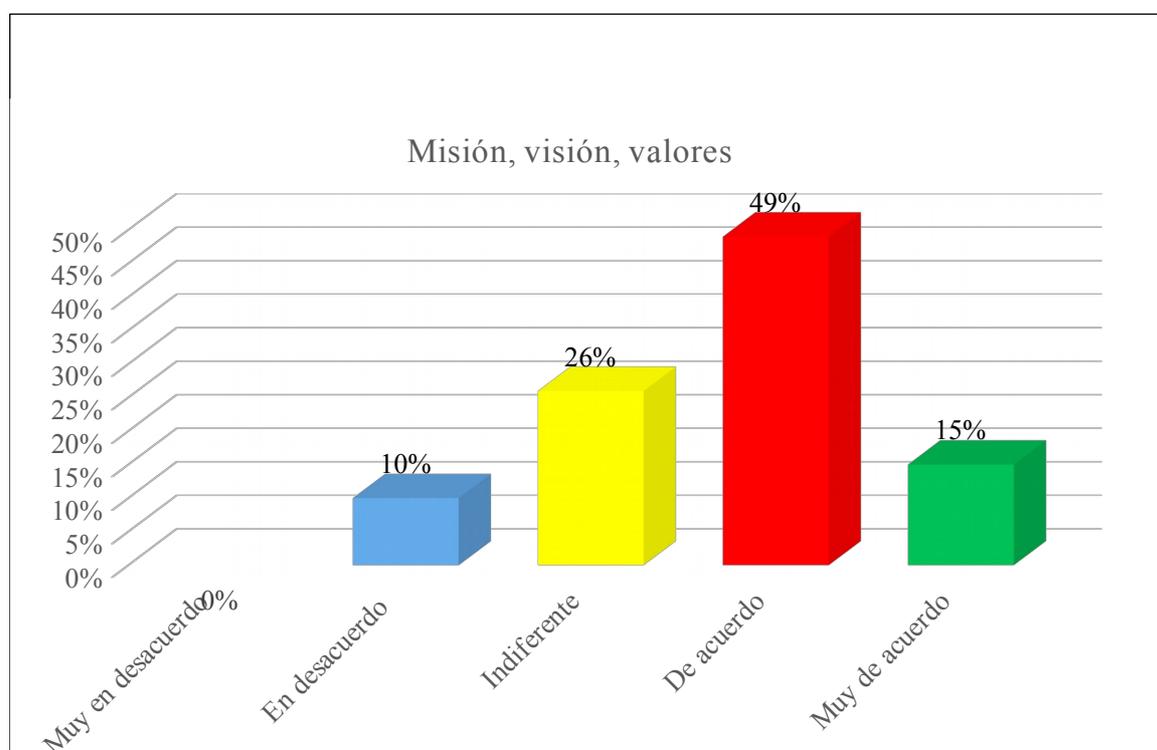


Figura 4: Se muestra que el 49% de los encuestados están de acuerdo al tener conocimiento de las políticas y valores de la empresa, por otra parte, el 26% les resulta indiferente, el 15% está muy de acuerdo y solo el 10% no tiene conocimiento de lo mencionado.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

Políticas de la empresa

Políticas de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	11	7%
Indiferente	33	19%
De acuerdo	81	48%
Muy de acuerdo	45	26%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia

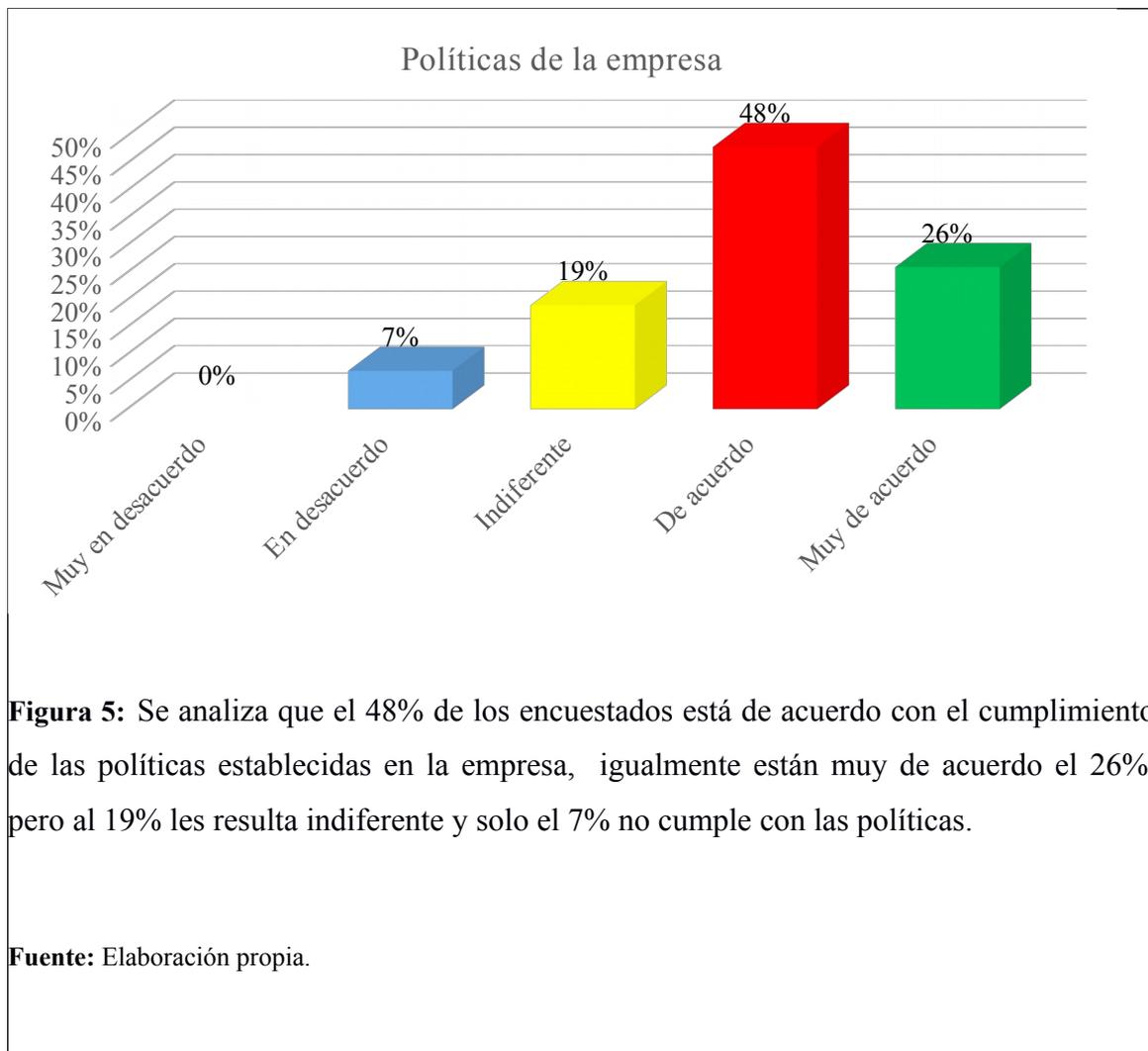


Tabla 12

Reconocimiento laboral

Reconocimiento laboral	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	18	11%
En desacuerdo	55	32%
Indiferente	43	25%
De acuerdo	44	26%
Muy de acuerdo	10	6%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

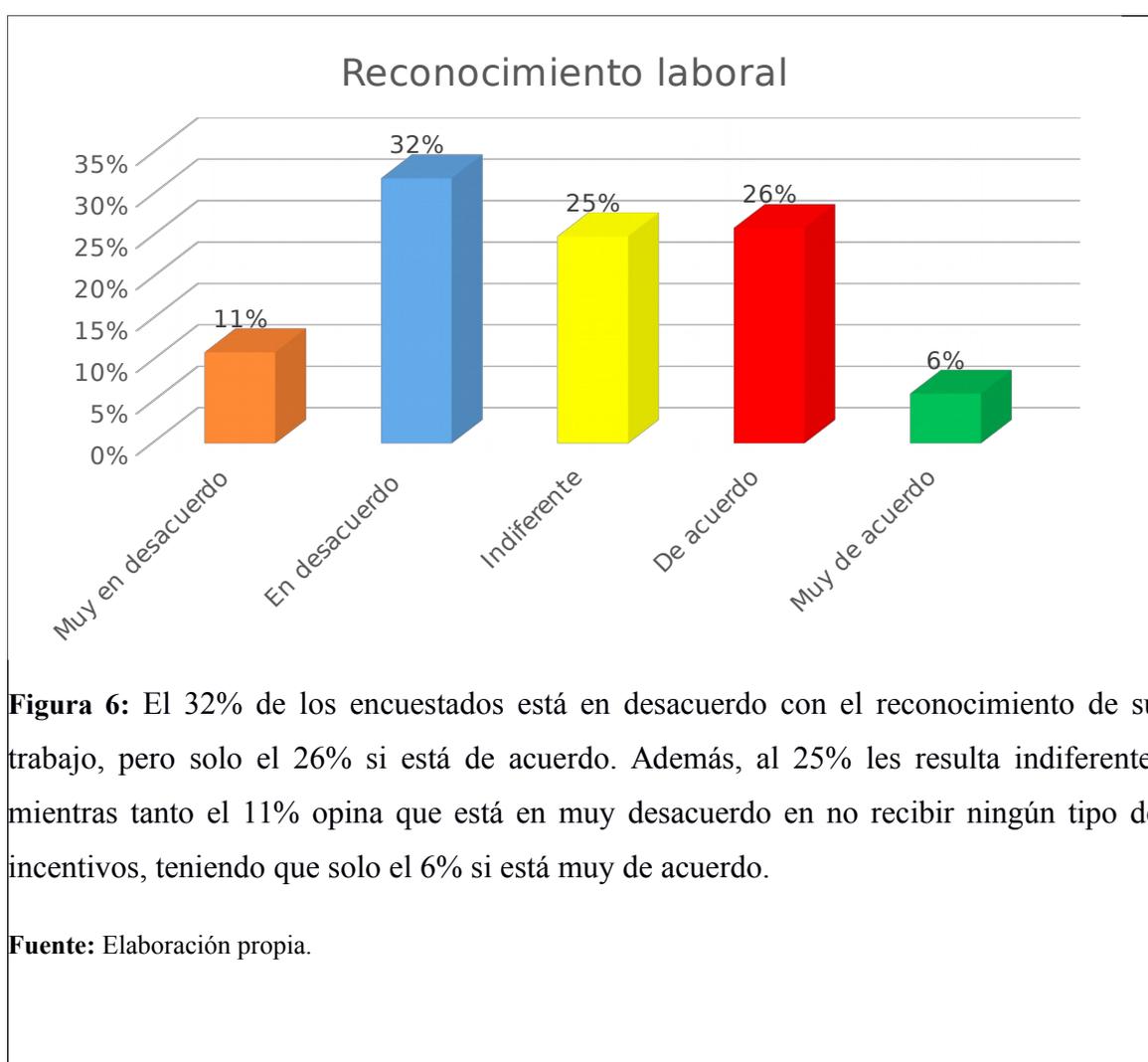


Figura 6: El 32% de los encuestados está en desacuerdo con el reconocimiento de su trabajo, pero solo el 26% si está de acuerdo. Además, al 25% les resulta indiferente, mientras tanto el 11% opina que está en muy desacuerdo en no recibir ningún tipo de incentivos, teniendo que solo el 6% si está muy de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

Motivación y compromiso

Motivación y compromiso	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	4	2%
Indiferente	31	18%
De acuerdo	80	47%
Muy de acuerdo	55	32%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

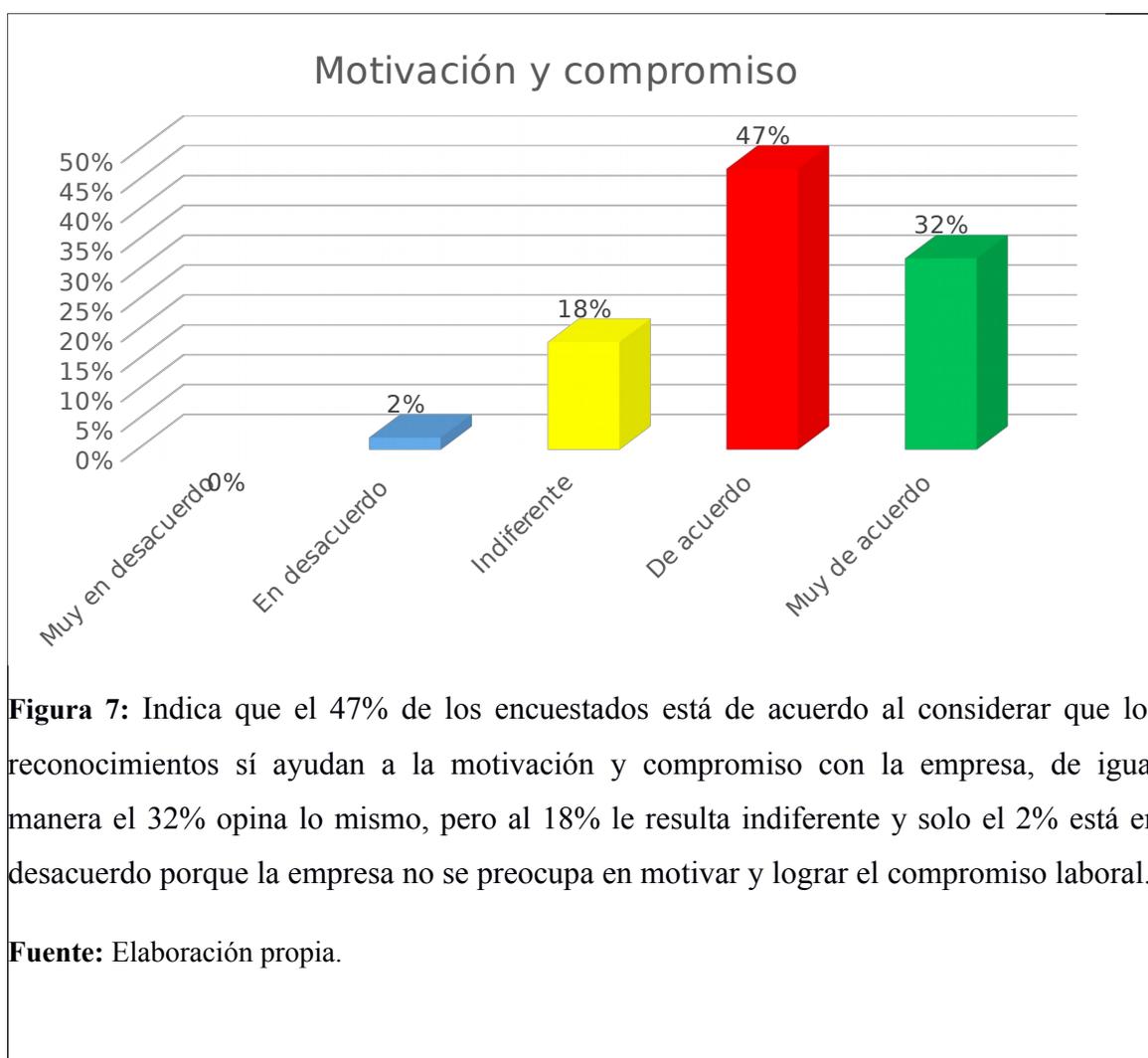


Figura 7: Indica que el 47% de los encuestados está de acuerdo al considerar que los reconocimientos sí ayudan a la motivación y compromiso con la empresa, de igual manera el 32% opina lo mismo, pero al 18% le resulta indiferente y solo el 2% está en desacuerdo porque la empresa no se preocupa en motivar y lograr el compromiso laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

Ascenso de puesto

Ascenso de puesto	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	0	-
Indiferente	37	22%
De acuerdo	102	60%
Muy de acuerdo	31	18%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

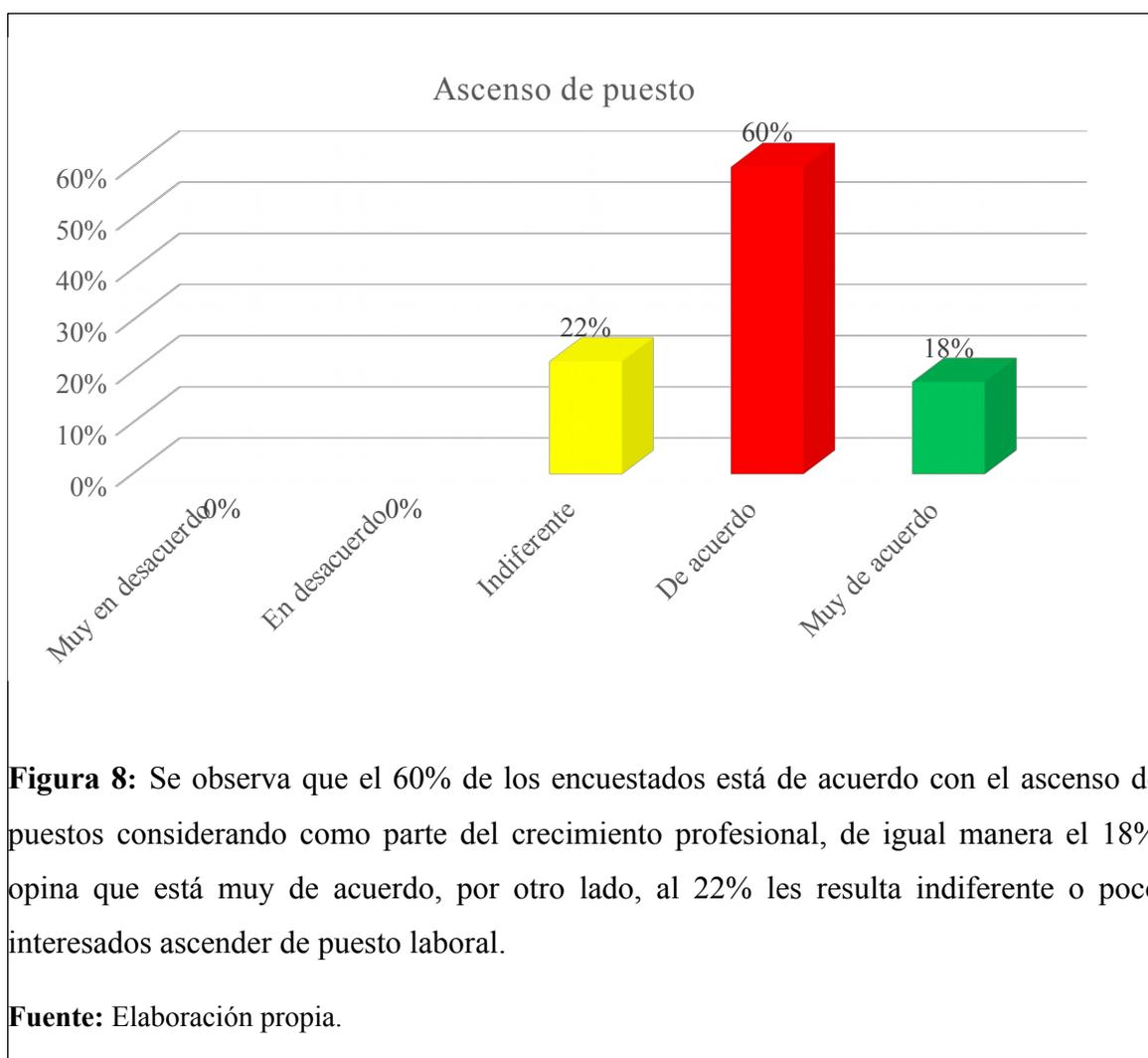


Figura 8: Se observa que el 60% de los encuestados está de acuerdo con el ascenso de puestos considerando como parte del crecimiento profesional, de igual manera el 18% opina que está muy de acuerdo, por otro lado, al 22% les resulta indiferente o poco interesados ascender de puesto laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

Nivel de desempeño

Nivel de desempeño	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	20	12%
Indiferente	32	19%
De acuerdo	92	54%
Muy de acuerdo	26	15%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

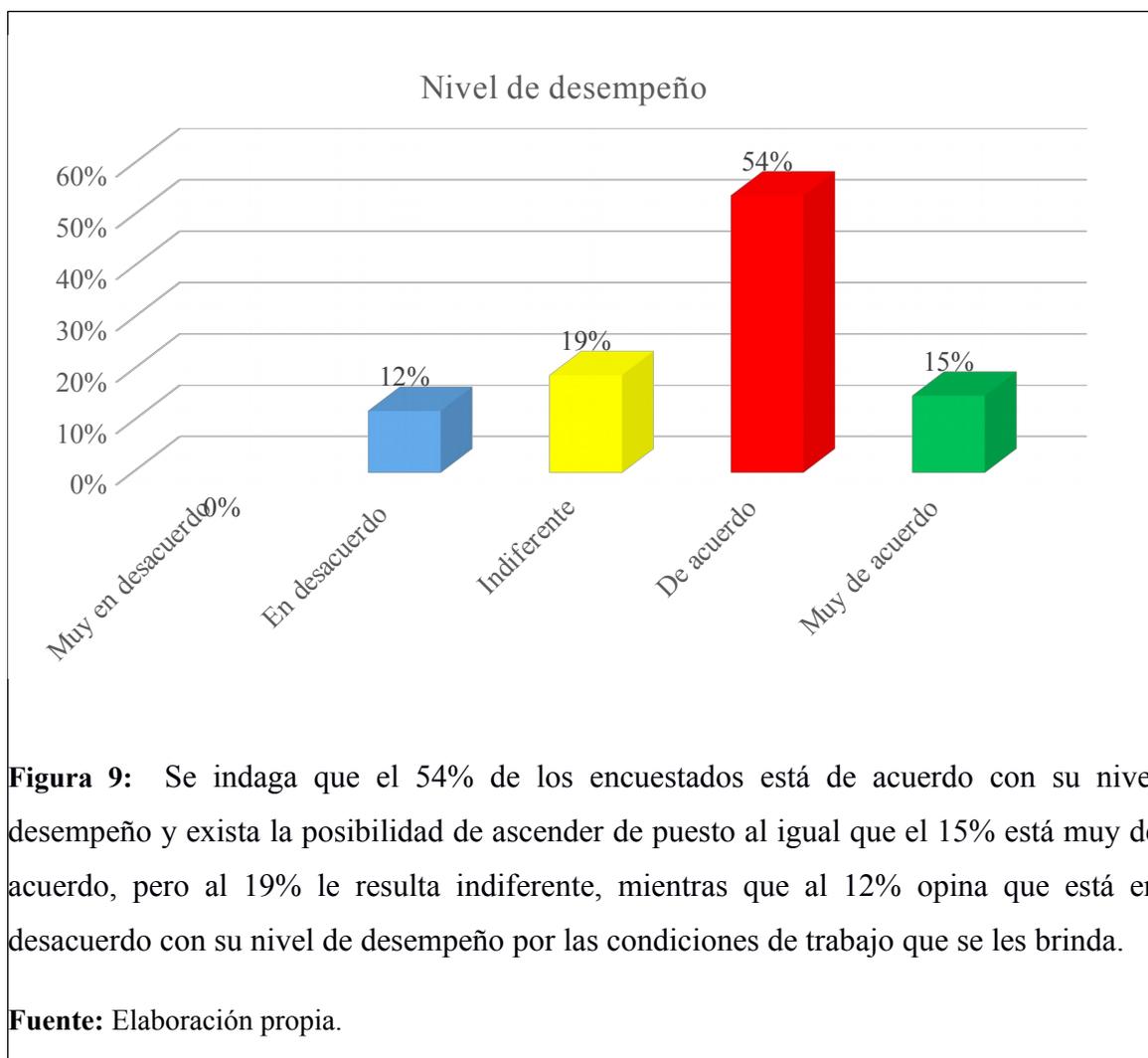


Tabla 16

Comunicación en el ambiente laboral

Comunicación en el ambiente laboral	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	13	8%
Indiferente	29	17%
De acuerdo	84	49%
Muy de acuerdo	44	26%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

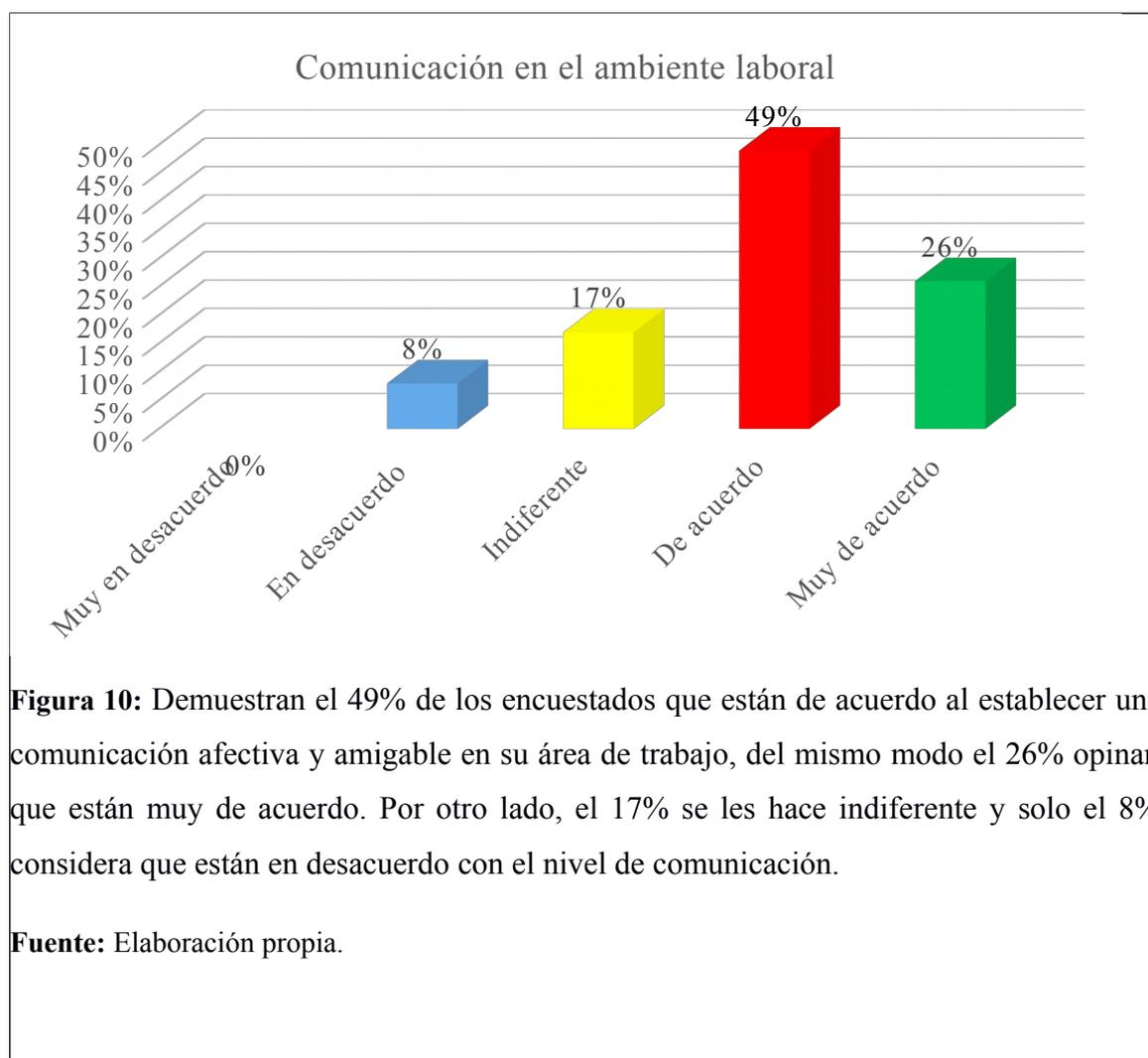


Figura 10: Demuestran el 49% de los encuestados que están de acuerdo al establecer una comunicación afectiva y amigable en su área de trabajo, del mismo modo el 26% opinan que están muy de acuerdo. Por otro lado, el 17% se les hace indiferente y solo el 8% considera que están en desacuerdo con el nivel de comunicación.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17

Libertad de expresión

Libertad de expresión	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	8	5%
Indiferente	40	24%
De acuerdo	89	52%
Muy de acuerdo	33	19%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

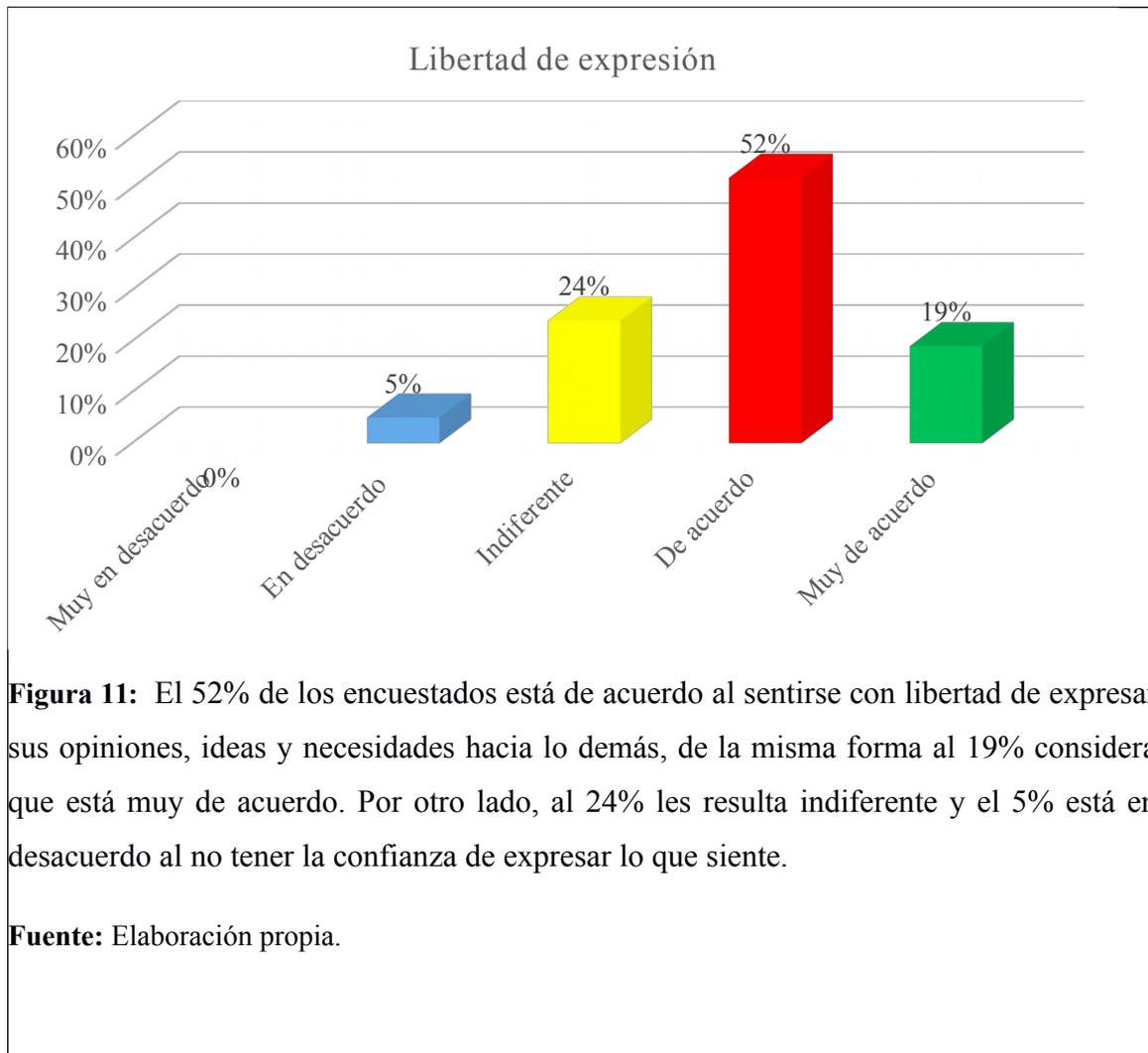


Figura 11: El 52% de los encuestados está de acuerdo al sentirse con libertad de expresar sus opiniones, ideas y necesidades hacia lo demás, de la misma forma al 19% considera que está muy de acuerdo. Por otro lado, al 24% les resulta indiferente y el 5% está en desacuerdo al no tener la confianza de expresar lo que siente.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	12	7%
Indiferente	36	21%
De acuerdo	88	52%
Muy de acuerdo	34	20%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

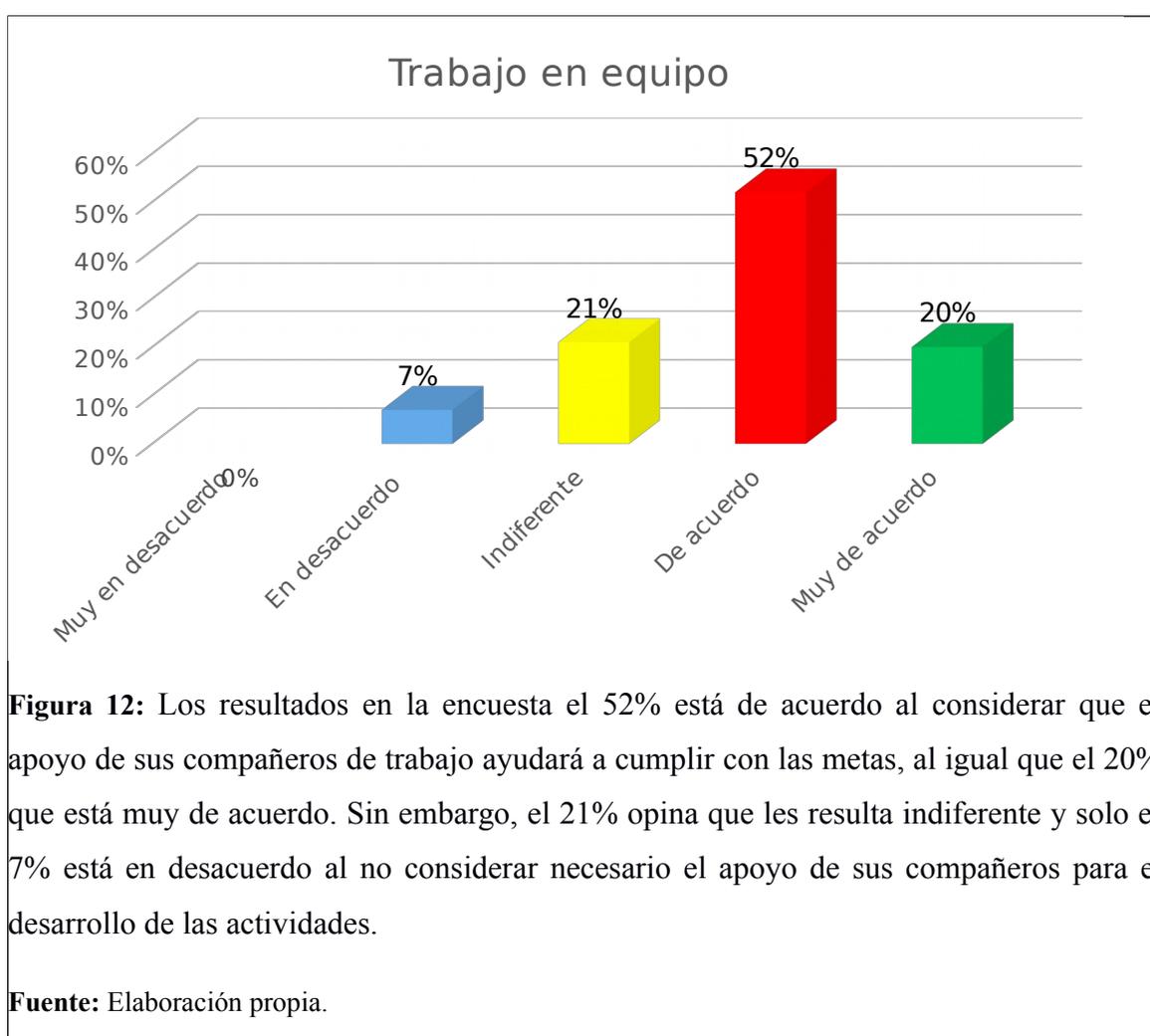


Figura 12: Los resultados en la encuesta el 52% está de acuerdo al considerar que el apoyo de sus compañeros de trabajo ayudará a cumplir con las metas, al igual que el 20% que está muy de acuerdo. Sin embargo, el 21% opina que les resulta indiferente y solo el 7% está en desacuerdo al no considerar necesario el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de las actividades.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19

Apreciación de trabajo

Apreciación de trabajo	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	68	40%
Indiferente	38	22%
De acuerdo	47	28%
Muy de acuerdo	17	10%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

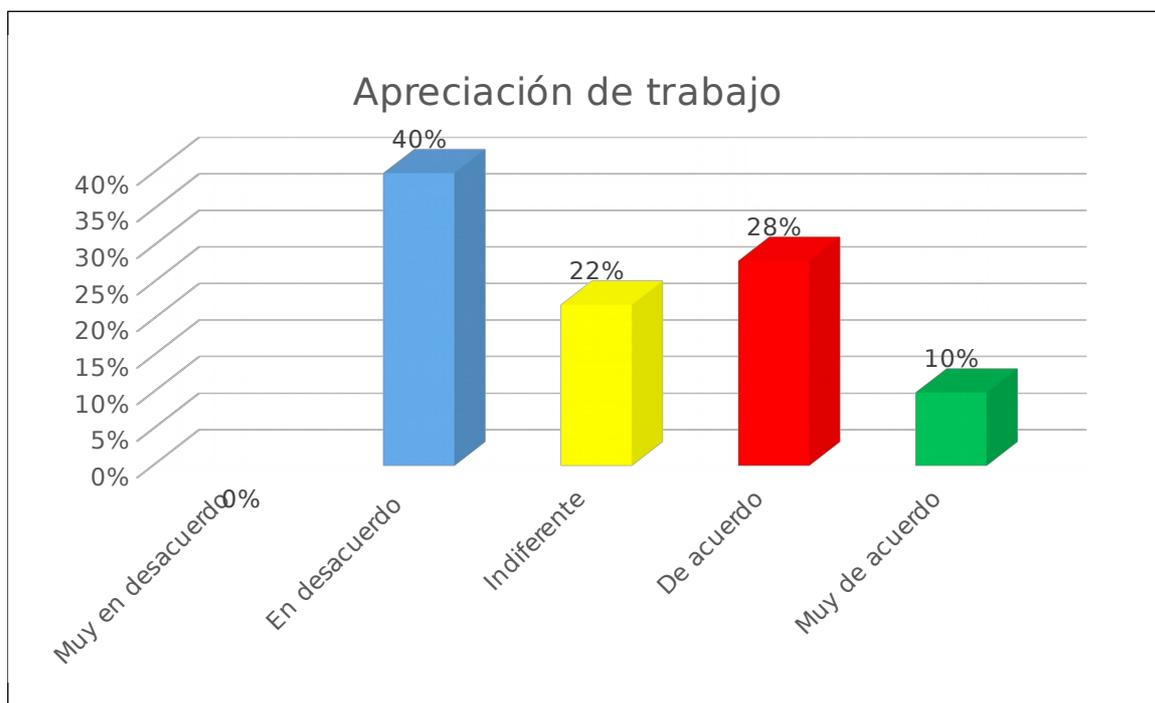


Figura 13: Se deduce que el 40% de los encuestados está en desacuerdo porque sus jefes no aprecian su trabajo o reconocen su logros laborales, pero el 28% opina que sí está de acuerdo, es decir, se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de sus jefes. Finalmente, al 22% les resulta indiferente y solo el 10% está muy de acuerdo con que sus jefes aprecien su trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

Cumplimiento de actividades

Apreciación de trabajo	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	22	13%
Indiferente	34	20%
De acuerdo	86	51%
Muy de acuerdo	28	16%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.

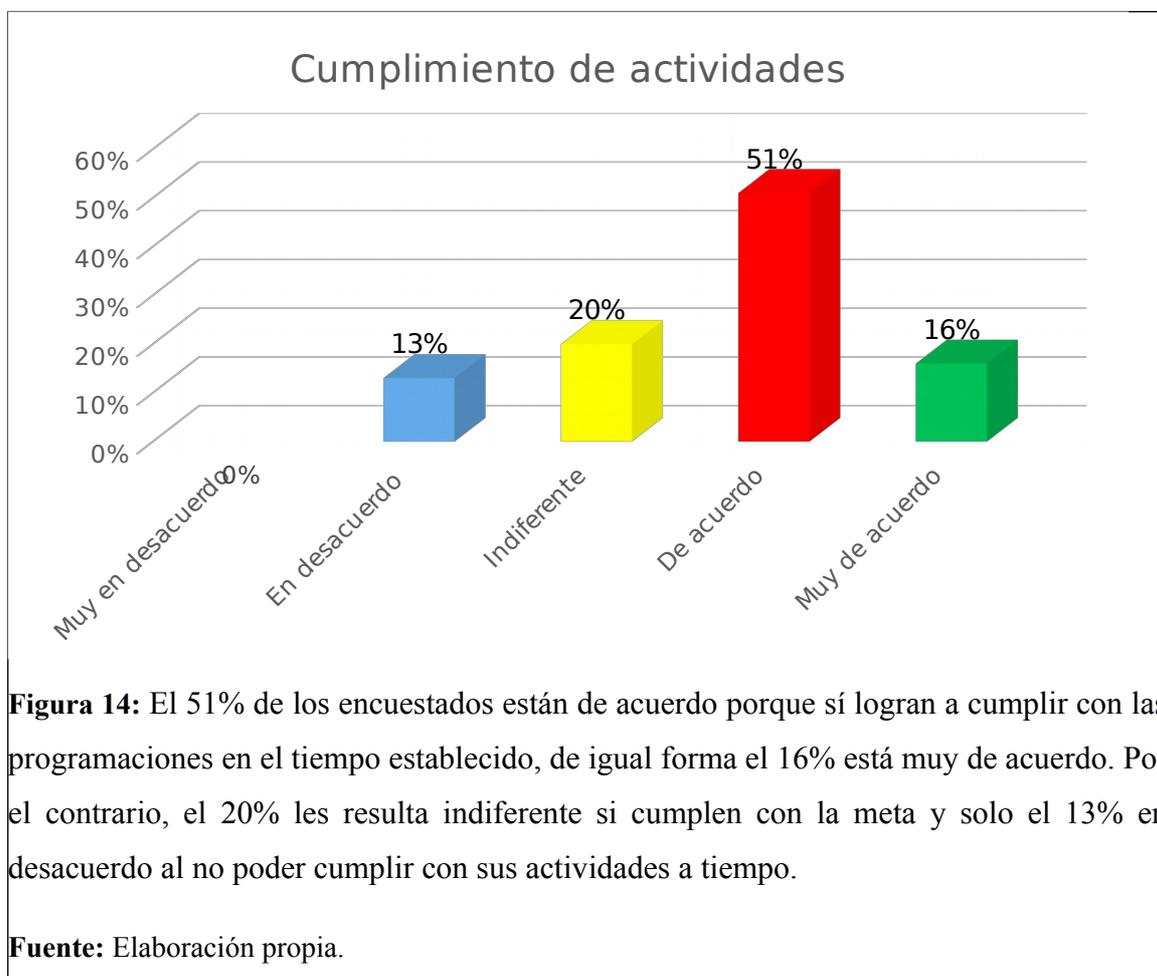
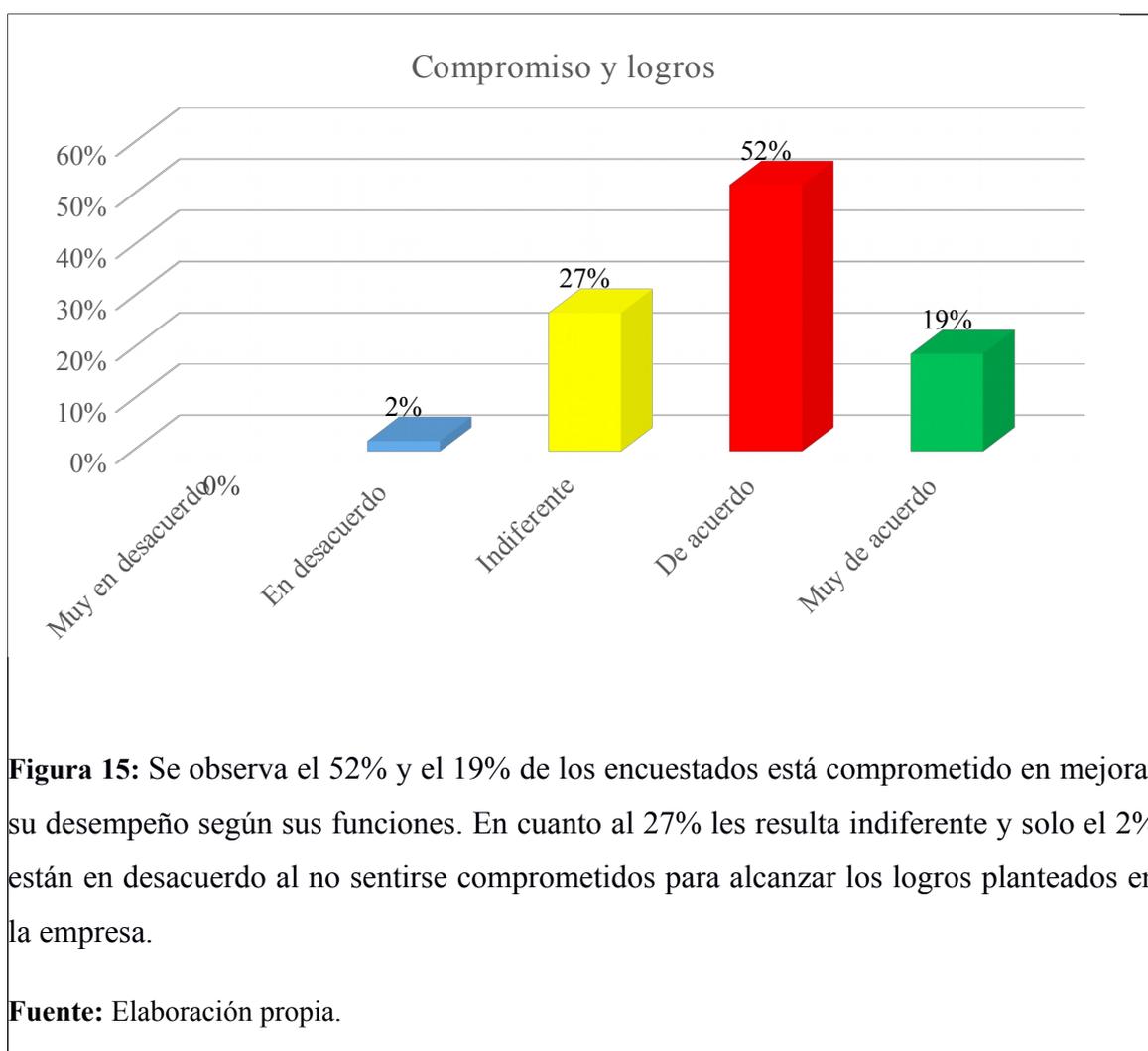


Tabla 21

Compromiso y logros

Compromiso y logros	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	-
En desacuerdo	3	2%
Indiferente	47	27%
De acuerdo	88	52%
Muy de acuerdo	32	19%
Total	170	100%

Fuente: Elaboración propia.



2.5.3. Criterios de medición para la Motivación

El instrumento utilizado la recolección de datos para la variable “Motivación” fue un cuestionario validado e indexado en una revista científica (SciELO) y utilizada en múltiples investigaciones.

2.5.3.1. Proceso de Baremación para la motivación

El proceso de Baremación se realiza según la variable de Motivación que se basa en 9 ítems. Según muestra la tabla 22.

Primer Intervalo = Mínimo puntaje + Amplitud

1° Intervalo 9; 21

2° Intervalo 22; 34

3° Intervalo 35; 47

Tabla 22

Escala de niveles de motivación

Nivel	Rango
Eficiente	[35; 47]
Regular	[22; 34>
Deficiente	[9; 21 >

Fuente: Guillén (2015) en base a: *Guía de SPSS 22 para la elaboración de trabajos de investigación*

De igual manera, se realiza el proceso de Baremación para la variable independiente “Motivación”. Según muestra la tabla 23.

2.5.4. Criterios de medición Desempeño laboral

La escala tiene opciones de respuesta tipo Likert que van desde nunca hasta siempre. Los jefes directos calificaron a sus trabajadores y a la vez los colaboradores se evalúan a sí mismos (autoevaluación).

Esta doble medición se dio con el fin de establecer ajustes en caso los colaboradores se sobre calificaran o sub calificaran. Asimismo, los niveles de medida del desempeño laboral abarcan los niveles Bajo, Medio, Alto.

2.5.4.1. Proceso de baremación para el Desempeño Laboral

Se realiza el proceso de baremación referente a la variable de Desempeño laboral que constata de 6 ítems. Según muestra la tabla 7.

$$\text{Pts. máx.} = (\text{Valor de la escala} \times \text{Total de ítems})$$

$$\text{Pts. máx.} = (5 \times 6) = 30$$

$$\text{Pts. mín.} = (\text{Valor de la escala} \times \text{Total de ítems})$$

$$\text{Pts. mín.} = (1 \times 6) = 6$$

$$(R) \text{ Rango} = 30 - 6 = 24$$

$$(A) \text{ Amplitud} = (24 / 3) = 8$$

Puntaje mínimo + Amplitud = Primer Intervalo

$$1^\circ \text{ intervalo} = 6; 14$$

$$2^\circ \text{ Intervalo} = 15; 23$$

$$3^\circ \text{ Intervalo} = 24; 32$$

Tabla 23

Escala de nivel de desempeño laboral

Nivel	Rango
Eficiente	[24; 32]
Regular	[15; 23>
Deficiente	[6; 14 >

Fuente: Guillén (2015) en base a: *Guía de SPSS 22 para la elaboración de trabajos de investigación*

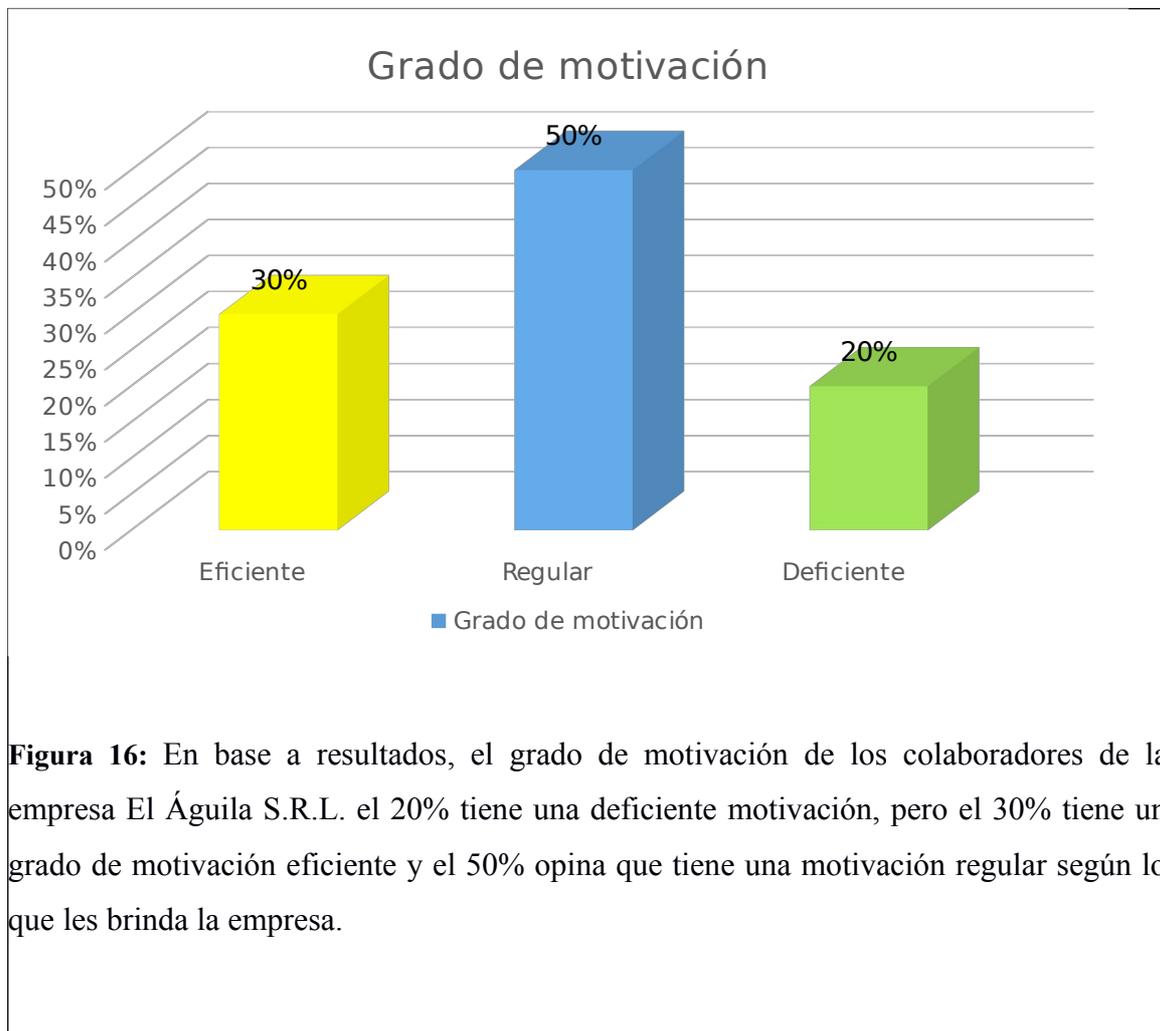
En forma equivalente, se realiza el proceso de Baremación para las dimensiones de la variable Desempeño Laboral según muestra la tabla 8.

Tabla 24

Grado de Motivación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	45	30,0
Regular	90	50,0
Deficiente	35	20,0
Total	170	100%

Fuente: SPSS 25



Fuente: Elaboración propia

Tabla 25

Nivel de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	10,0
Regular	119	70,0
Eficiente	34	20,0
Total	170	100%

Fuente: SPSS 25

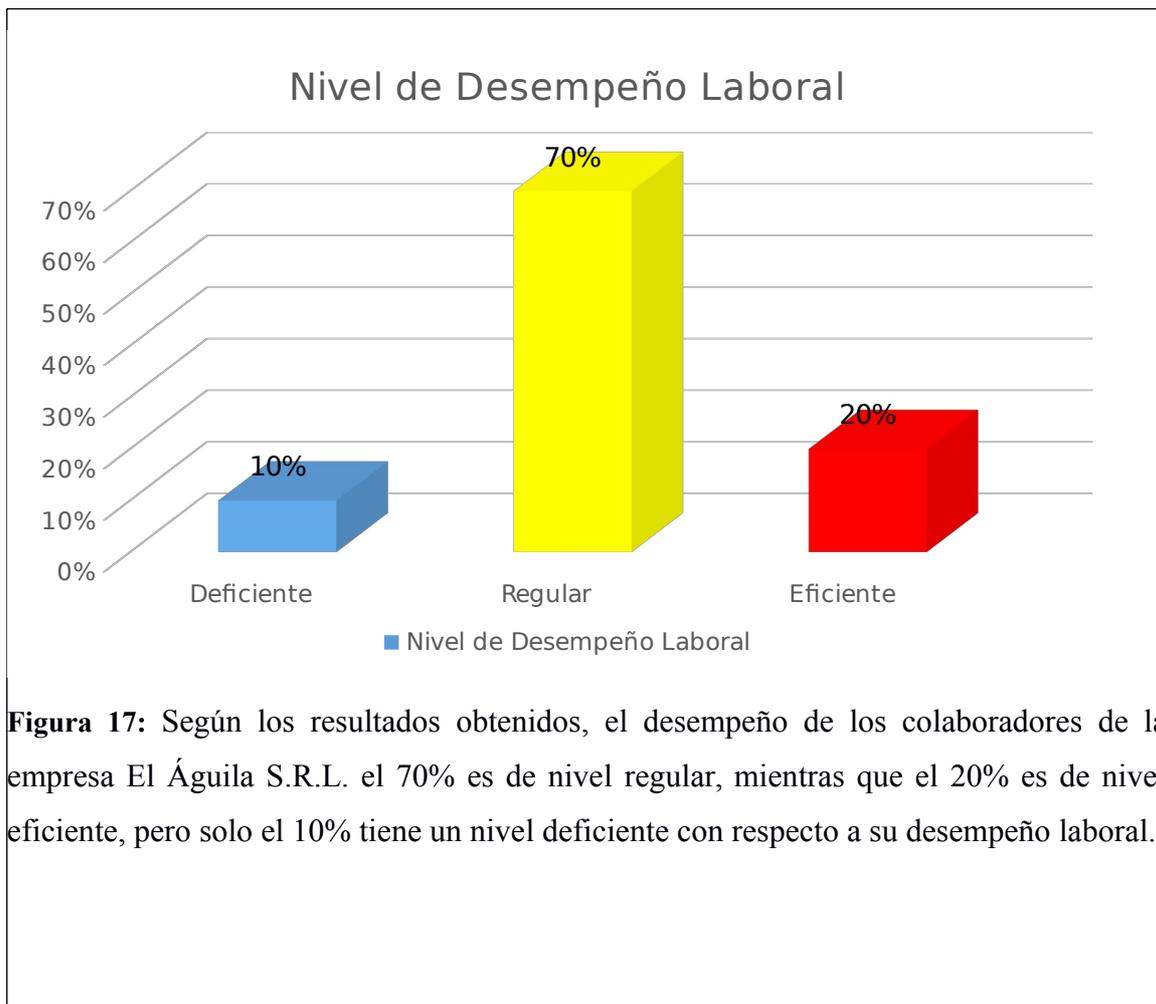


Figura 17: Según los resultados obtenidos, el desempeño de los colaboradores de la empresa El Águila S.R.L. el 70% es de nivel regular, mientras que el 20% es de nivel eficiente, pero solo el 10% tiene un nivel deficiente con respecto a su desempeño laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26

Relación entre el Nivel de Motivación y el Desempeño Laboral del personal que laboran en la empresa El Águila S.R.L.

		Motivación	Desempeño Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,938**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	170	170
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,938**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	170	170

Fuente: Programa estadístico SPSS 25

Según los resultados del análisis muestran que existe una correlación positiva entre la variable independiente Motivación y la variable dependiente Desempeño Laboral, la cual asciende a 0.938, la interpretación del coeficiente Spearman indica que el valor oscila entre -1 y +1, para señalar asociaciones negativas o positivas respectivamente, por lo tanto, en este caso, el valor resultante se acerca +1, lo cual permite afirmar que existe una correlación positiva alta.

Al plasmar cambios y/o modificaciones en la variable independiente Motivación se consigue que la variable dependiente Desempeño Laboral varíe en un 93.8%, lo que significa que para mejorar aspectos del Desempeño Laboral de la empresa El Águila S.R.L. se tiene que mejorar en la motivación de sus colaboradores.

IV. DISCUSIÓN

La motivación es una herramienta primordial para el desempeño laboral de los colaboradores porque sirve para realizar actividades y proporcionar el rendimiento requerido por la empresa. Sin embargo, se tiene en conocimiento que existen diversas maneras de motivar al colaborador, por ello es inevitable que las empresas sepan utilizar sus recursos disponibles para aplicarlos correctamente.

Después del análisis realizado, con respecto a la variable independiente que es la Motivación, involucrando a los factores de mantenimiento y de motivación, los resultados más relevantes obtenidos mediante el cuestionario, es el nivel regular de motivación en la empresa esto se debe a que no todos reciben la misma motivación. Por ello se encuentra una similitud con la investigación de Cubas, N. (2016) cuyo estudio es la motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU, concluyeron que el 25% de los trabajadores tienen un grado de motivación bajo mientras que un 75% indican que tienen un grado de motivación medio. Con respecto al desempeño laboral el 81,3% de los trabajadores tienen un nivel de rendimiento bajo mientras que un 12,5% indican que tiene un nivel de rendimiento medio, ha conllevado a Cubas a plantear una propuesta titulada plan de motivación para mejorar el desempeño laboral en el personal de la institución.

Por otro lado, los colaboradores de la empresa El Águila según los cuestionarios consideran que se debe realizar aumentos de sueldos por su desempeño (78%) y la entrega de reconocimientos laborales para que se mejore la motivación y así lograr el compromiso con la empresa. Por ello la investigación de Sum, M. (2015) con su investigación de la Motivación y desempeño laboral, especifica que es importante la realización de actividades laborales en su puesto de

trabajo con un buen entusiasmo para que se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral, además que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo. Por ende, Sum ha planteado técnicas de preparación mejorar y aumentar la motivación que se desarrolle dentro de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango y se mejore la relación del jefe de cada departamento al tener mayor comunicación con su equipo de trabajo, para que ellos sepan que tiene el apoyo y la confianza necesaria para poder opinar o tomar las decisiones, y así los colaboradores realicen su trabajo con mayor seguridad.

Con respecto al desempeño laboral según los resultados, los colaboradores sienten que sus jefes no aprecian su trabajo realizado con un 40% en desacuerdo y solo el 28% de acuerdo, afectando a su nivel de motivación. Así del mismo modo, López, G. (2016) en su investigación la cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio médico consejo regional I La Libertad. Señala que en el desempeño laboral se reconoce buenas condiciones físicas de trabajo, confortabilidad, seguridad laboral y buenos recursos y materiales a disposición, sin embargo, la minoría de los encuestados no está de acuerdo con el nivel de comunicación, el 73% considera que la remuneración es baja y casi en un 100% informa que no se realizan cursos de aprendizaje que contribuya al desarrollo del personal.

Asimismo, los colaboradores opinan que están de acuerdo (54%) con su nivel desempeño y exista la posibilidad de ascender de puesto, mientras que al 12% está en desacuerdo con su desempeño. Teniendo similitud con los resultados de la investigación de López, L. (2015) sobre el estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del instituto

técnico de capacitación y productividad, indican que la satisfacción del colaborador es estable y genuina ya que les brinda la tranquilidad y confianza para desarrollar sus actividades, lo que les anima a mantener una buena actitud hacia sus labores, compañeros de trabajo, una mejor cultura servicio al cliente que los requiere, cumpliendo de esta manera con la política de calidad que aplica la institución y proyectándose hacia una mejor productividad en bienestar y desarrollo tanto personal e institucional hacia la comunidad a la que sirven. Por otro lado, el factor económico, es el más bajo registrado en la escala de factores evaluados. Esto puede devenir en una actitud que no cumplir al 100% con sus actividades laborales, no ocupar el tiempo debido en las mismas, asumiendo que, por la falta de un pago justo, según su percepción, desarrollen un nivel de desánimo e insatisfacción dentro del trabajo.

V. CONCLUSIONES

Luego de analizar los resultados se concluye que la motivación de los colaboradores de la empresa El Águila S.R.L. según resultados el 20% tiene una deficiente motivación, pero el 30% tiene un grado de motivación eficiente y el 50% opina que tiene una motivación regular debido a la baja remuneración, falta de beneficios laborales y reconocimientos por el buen desempeño de sus actividades.

En afinidad al desempeño laboral en la empresa; el 70% es de nivel regular, mientras que el 20% es de nivel eficiente, esto se debe a que la empresa no está enfocada en cuidar y retener al talento humano, debido a que están centrados en solo generar ingresos, olvidando cuán importantes es la contribución de cada uno de los colaboradores para la obtención de resultados.

Finalmente, se concluye que en el análisis se muestra que existe una correlación positiva entre la variable independiente Motivación y la variable dependiente Desempeño Laboral, la cual asciende a 0.938, en la cual el valor resultante se acerca +1, afirmando que existe una correlación positiva alta y se logra determinar que la motivación sí influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L”. A pesar que los colaboradores de mencionada empresa tienen una motivación laboral regular, consideran que sí pueden mejorar su desempeño y a tener mayor compromiso con su trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

A partir de la realización del trabajo de investigación se logran generar algunas recomendaciones para futuros trabajos de investigación que se realicen en el área administrativa, entre otras áreas.

Se recomienda que la gerencia administrativa empresa se enfoque en las necesidades de sus colaboradores para que pueda realizar planes de motivación a los colaboradores, planteando programas, actividades y sean cumplidas según fechas determinadas. Teniendo en cuenta la importancia de brindar incentivos a todos por igual y sientan que la empresa se preocupa por ellos, así conseguir su mejor desempeño laboral y el mayor compromiso con la empresa.

Por otro lado, se recomienda promover el buen clima laboral entre colaboradores y jefes, además el trabajo en equipo para que los colaboradores se sientan satisfechos en su área de trabajo y sepan que son apreciados por todo el esfuerzo que realizan, brindándoles la oportunidad de crecer personal y laboralmente.

Finalmente, al saber que la motivación influye en el desempeño laboral de la empresa El Águila S.R.L., deben tomar acciones inmediatas para que logren la retención del talento humano y tengan un buen performance dentro de la empresa.

REFERENCIAS

- Alares. (2018). *Para el 40% de empleados tener un buen ambiente laboral es lo más relevante*. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/>
- Aurranategui, P. (2015). *Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral*. Obtenido de RPP Noticias:
<https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Billikopf , G. (2003). *Administración Laboral Agrícola: Cultivando la Productividad del Personal* . California.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Chiclayo. Obtenido de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: Mc Graw Hill. ISBN 978-970-10-7340-7
- Chiavenato, I. (2015). *Admisnitración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cruz, A. (2018). *Gestión de las actividades de mediación de seguros* (7a ed.). Bogotá: IC Editorial.
- Cubas, N. (2016). *La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E - ADEU deportivo S.A.C- Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4366/Cubas%20Medina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domingo, M. A. (2018). *Ética de la investigación : Ingenio, talento y responsabilidad*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Enríquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*. México. Obtenido de
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11>

972/99/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?
sequence=1&isAllowed=y

Galán, M. (2009). *Metodología de la investigación*. Colombia.

Gestión. (2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Gestión*.

Gil, F. (2018). *Derechos Laborales*. Lima.

Gonzales, S. (2014). Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. *San Martín Emprendedor*, 5(1), 14-34.

Honneth, A. (2010). Reconocimiento y menosprecio. Buenos Aires: Katz.

Hoyos, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018*. Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30057/Hoyos_VSL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huse, E., & Bowditch, J. (1980). *El comportamiento humano en la organización*. España: DEUSTO.

Ladrón, D. G. M. Á. (2018). *Técnicas de comunicación con personas dependientes en instituciones: Uf0131*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

León, G. (2017). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay- Huari, año 2017*. Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/805/TFCE-01-16.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

López, G. (2016). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del colegio médico consejo regional I La Libertad-Trujillo 2015*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3972/TESIS%20MAESTRIA%20GLORIA%20VICTORIA%20L%C3%93PEZ%20MONCADA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- López, L. (2015). "Estudio de la situación de bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del instituto técnico de capacitación y productividad, centro de capacitación Cobán, del departamento de Alta Verapaz." . Cobán. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Leving.pdf>
- Murillo, P. (2017). *Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores del Colegio de Abogados del Santa, 2017*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12010/murillo_rp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). *El Recurso Humano como elemento Fundamental para la gestión de calidad y la competitividad Organizacional*. Visión de Futuro, 1-20.
- Navarro, J., Lucía, C., Curioso, F. y Arrieta, C. (2014). Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis. *Papeles del Psicólogo*, 35(1), 31-99.
- Oriza, J. (2014). *Relaciones Humanas. Valores Personales, Inteligencia Emocional y Social*. México. Trillas.
- Riquelme, M. (2017). ¿Qué son las políticas de la empresa? 4. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: PEARSON.
- Robbins, Stephen, P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. México: Pearson Educación, México.
- Risco, F. (28 de enero 2015). Casi el 50% de la población lambayecana tienen un bajo desempeño. Gobierno regional de Lambayeque. Recuperado de: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/docs/sisgedo/2651995.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, F. M. D. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. México. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Llmusa.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

OBEJTIVO: Recolectar información respecto a la motivación y desempeño laboral en la empresa El Águila S.R.L. Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con un “x” la alternativa que crea conveniente, considerando lo siguiente:

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo

La serie de preguntas que se realizan a continuación presentan una escala del 1 al 5 de acuerdo al grado de aprobación o desaprobación de cada afirmación **Marque con una X.**

		1	2	3	4	5
Motivación						
1	Está satisfecho con el sueldo recibido según su puesto de trabajo.					
2	Considera que el sueldo sea aumentado por el buen desempeño laboral.					
3	La empresa cumple con sus beneficios como colaborador.					
4	Siente Ud. que la empresa estimula					

		1	2	3	4	5
	a través de sus beneficios laborales a fidelizar a su cliente interno.					
5	Cree Ud., que las políticas de la empresa son las adecuadas y le permiten desarrollar laboralmente					
6	Conoce la misión, visión, políticas y valores de la empresa.					
7	Se le reconoce su trabajo cada cierto tiempo determinado.					
8	Considera que los reconocimientos le ayudarán a estar motivados y comprometidos en la empresa.					
9	Cree Ud. que es importante ascender y tener la oportunidad de liderar un grupo de personas.					
Desempeño Laboral						
10	Existe una comunicación afectiva y amigable en su área de trabajo					
11	Expresa con libertad sus ideas, opiniones, necesidades o acciones hacia los demás.					
12	Considera que el apoyo de sus compañeros de trabajo permite lograr cumplir tareas y metas planteadas.					
13	Sus compañeros de trabajo aprecian su esfuerzo y felicitan (reconocen) sus logros laborales.					
14	Cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido					
15	Está comprometido a la superación y logro para el mejoramiento de su área de trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Validación de instrumentos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MICKEL CRUZARRY BECERRA
PROFESIÓN		ADMINISTRADOR
ESPECIALIDAD		DIRECC. Y ADJ. DE EMPRESAS
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		11 AÑOS
CARGO		DTC ESC. ADM. UFS
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL DE LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L CHICLAYO - 2019		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo General: Aplicar un plan de Gestión del Talento Humanos para reducir la rotación del personal de la Empresa El Águila S.R.L. Chiclayo, 2019.	
	Objetivo Específicos: -Diagnosticar la situación actual de la Empresa El Águila S.R.L. Chiclayo, 2019 con respecto a la rotación del personal de los colaboradores. -Diseñar un plan de Gestión del Talento Humano para reducir la rotación del personal de la Empresa El Águila S.R.L. Chiclayo. -Validar el plan de Gestión del talento humano en los indicadores de rotación del personal de la Empresa El Águila S.R.L. 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 SUGERENCIAS		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El cuestionario está conformado bajo el escalamiento Likert, cuyas escalas son de 5 puntos:</p> <p>Muy en desacuerdo (1),</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>
<p>ROTACIÓN DEL PERSONAL FENÓMENOS EXTERNOS</p>	
<p>1. Ud. está satisfecho con el sueldo recibido según su puesto de trabajo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera Ud. que el sueldo sea mejorado por la productividad</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. A Ud. se les asigna pago por trabajar horas extras</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>MEJORAR LA PAGA.</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Ud. considera que, con la rotación del personal, la empresa le brinde nuevas oportunidades de desarrollar nuevas habilidades</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Considera que la rotación del personal debe darse en base a las habilidades del mismo</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cree Ud. que es importante escalar y tener la oportunidad de ser Jefe en su área correspondiente</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>La empresa realiza rotación del</i></p> <p>_____</p>

	<i>personal de forma frecuente para aprender de nuevos puestos y poder ascender de puestos.</i>
6. Está dispuesto a asistir a acudir a capacitaciones para mejorar su desarrollo laboral	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. Cree Ud., que las capacitaciones pueden elevar su performance y atender mejor a los clientes	TA() TD() SUGERENCIAS: <i>Dejar acudir</i> <i>Considera que las capacitaciones son las adecuadas según su experiencia</i> <i>políticas sobre las</i>
8. Siente Ud. que la empresa estimula a través de sus beneficios laborales a fidelizar a su cliente interno	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
FENÓMENOS INTERNOS	
9. Ud. Se siente cómodo en su equipo de trabajo	TA() TD() SUGERENCIAS: <i>Conoce la misión, visión, valores de la empresa</i>
10. Cree ud. que la empresa aplica los valores, actitudes y objetivos de su cultura organizacional	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11. Cree Ud. que existe una comunicación afectiva y amigable en su área de trabajo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12. Considera Ud. que la empresa le proporciona	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

oportunidades para su desarrollo profesional	<hr/> <hr/> <hr/>
13. Considera Ud. que recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
14. Ud. considera que la empresa le brinda facilidades para continuar con estudios superiores	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>
15. Ud. cree que la empresa estimula una línea de carrera en sus colaboradores	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD() SUGERENCIAS: <hr/> <hr/> <hr/>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Rojas Cobos Jose
	PROFESIÓN	Estadístico
	ESPECIALIDAD	Análisis de datos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	3 años
	CARGO	Docente
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA "EL ÁGUILA S.R.L"		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo General: Determinar la relación entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El Águila S.R.L."	
	Objetivo Específicos: - Medir el grado de motivación de los colaboradores de la empresa "El ÁGUILA S.R.L". - Medir el grado de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El ÁGUILA S.R.L". - Establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El ÁGUILA S.R.L".	
<p>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 SUGERENCIAS</p>		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El cuestionario está conformado bajo el escalamiento Likert, cuyas escalas son de 5 puntos:</p> <p>Muy en desacuerdo (1),</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>
<p>MOTIVACIÓN</p>	
<p>1. Está satisfecho con el sueldo recibido según su puesto de trabajo.</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera que el sueldo sea mejorado por el buen rendimiento.</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa cumple con sus beneficios como colaborador.</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Siente Ud. que la empresa estimula a través de sus beneficios laborales a fidelizar a su cliente interno</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cree Ud., que las políticas de la empresa son las adecuadas y le permiten desarrollar laboralmente</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Conoce la misión, visión, políticas y valores de la empresa.</p>	<p>TAX TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. Considera que los reconocimientos le ayudarán a estar motivados y comprometidos en la empresa.</p>	<p>TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree Ud. que es importante ascender y tener la oportunidad de liderar un grupo de personas.</p>	<p>TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido</p>	<p>TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>11. Expresa con libertad sus ideas, opiniones, necesidades o acciones hacia los demás.</p>	<p>TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera que el apoyo de sus compañeros de trabajo permite lograr cumplir tareas y metas planteadas.</p>	<p>TAX <input checked="" type="checkbox"/> TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13. Sus jefes de trabajo aprecian su esfuerzo y felicitan (reconocen) sus logros laborales.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Cumple tareas, actividades y procesos, según el tiempo establecido.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Está comprometido a la superación y logro para el mejoramiento de su área de trabajo.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA <u>15</u> N° TD <u>0</u></p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES <i>bien</i></p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	


 JUEZ - EXPERTO
 DNI: 72944917

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

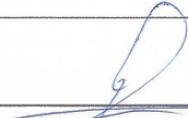
NOMBRE DEL JUEZ	Suy Suy Chambergó Erika Julissa	
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión Pública
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 años
	CARGO	D.T.C
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA "EL ÁGUILA S.R.L"		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Objetivo General: Determinar la relación entre la Motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El Águila S.R.L."	
	Objetivo Específicos: - Medir el grado de motivación de los colaboradores de la empresa "El Águila S.R.L". - Medir el grado de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El Águila S.R.L". - Establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa "El Águila S.R.L".	
<p>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El cuestionario está conformado bajo el escalamiento Likert, cuyas escalas son de 5 puntos:</p> <p>Muy en desacuerdo (1),</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Indiferente (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Muy de acuerdo (5)</p>
<p>MOTIVACIÓN</p>	
<p>1. Está satisfecho con el sueldo recibido según su puesto de trabajo.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. Considera que el sueldo sea mejorado por el buen rendimiento.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. La empresa cumple con sus beneficios como colaborador.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. Siente Ud. que la empresa estimula a través de sus beneficios laborales a fidelizar a su cliente interno</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. Cree Ud., que las políticas de la empresa son las adecuadas y le permiten desarrollar laboralmente</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. Conoce la misión, visión, políticas y valores de la empresa.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>8. Considera que los reconocimientos le ayudarán a estar motivados y comprometidos en la empresa.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. Cree Ud. que es importante ascender y tener la oportunidad de liderar un grupo de personas.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. Cumple tareas, procesos, productos o proyectos encomendados según el tiempo, recursos y espacio establecido</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	
<p>11. Expresa con libertad sus ideas, opiniones, necesidades o acciones hacia los demás.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera que el apoyo de sus compañeros de trabajo permite lograr cumplir tareas y metas planteadas.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>13. Sus jefes de trabajo aprecian su esfuerzo y felicitan (reconocen) sus logros laborales.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. Cumple tareas, actividades y procesos, según el tiempo establecido.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. Está comprometido a la superación y logro para el mejoramiento de su área de trabajo.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA _____ N° TD _____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p>	



 JUEZ - EXPERTO

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población-muestra	Técnica e instrumento
¿De qué manera la Motivación interviene en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa El Águila?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “El Águila S.R.L.”</p>	Existe relación directa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “El Águila S.R.L.”	Variable 1: Motivación	Factores Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Salarios • Beneficios Sociales • Políticas de la empresa 	<p>Población:</p> <p>Conformada por 360 colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L”</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Observación</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Medir el grado de motivación de los colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L”.</p> <p>b. Medir el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L”.</p> <p>c. Establecer la relación entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa “El ÁGUILA S.R.L”.</p>			Factores de motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Ascenso por méritos 		
	Variable 2: Desempeño Laboral		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Trabajo en equipo 	<p>Muestra:</p> <p>La muestra es de 170 colaboradores</p>		
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Desarrollo de relaciones 			

Anexo 4: Reporte de la prueba de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

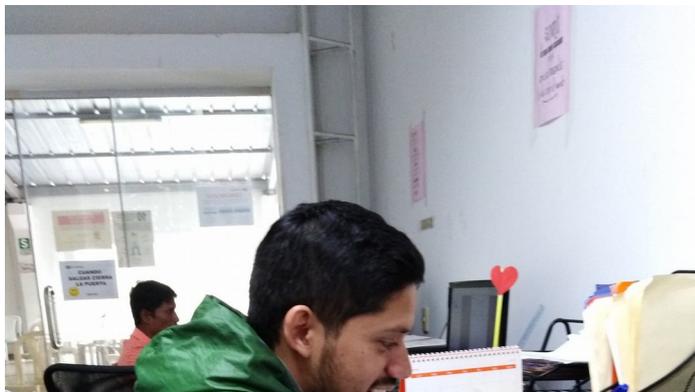
		N	%
Casos	Válido	170	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	170	100,0

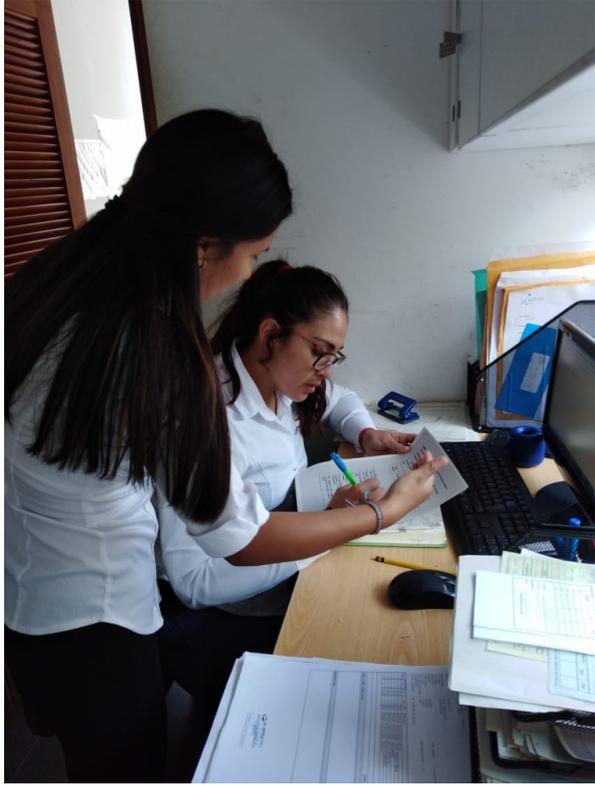
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	15

Anexo 5: Aplicación de encuestas







Anexo 6: Carta de Aceptación



EL AGUILA S.R.L.



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Chiclayo, 18 de noviembre del 2019.

Señora:

DRA. CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO

Decano de la Facultad de Ciencia Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Presente.

Asunto: ACEPTACIÓN DEL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Que, la estudiante ETHEL IVON ROJAS AGUILAR, identificado con DNI N°71219921 del X ciclo de la carrera profesional de Administración de Empresas de la Universidad Señor de Sipán, ha sido aceptado en la organización, a fin de que realice su trabajo de investigación en el área de Recursos Humanos con fines académicos.

Se expide la presente solicitud de la parte interesada y para los fines que sea estime conveniente.

Atentamente,

José Fernando Loayza Silva
Gerente General
DNI 16730510

OFICINA: Av. Bolívar #395 - J. L. ORTIZ - CHICLAYO - Telef: 074-252851 - 257388
PLANTA INDUSTRIAL: Vía de Evitamiento Km. 2.5 - Sector Chacupe - La Victoria - Chiclayo
VENTAS: ventas@elaguila.com.pe / floayza@elaguila.com.pe / gestela@elaguila.com.pe
CEL.: 979993481 / 979450686 / 998391760 / 946175166 / Telef: 074-608405 / 60-8406
ATENCIÓN AL CLIENTE: atencionalcliente@elaguila.com.pe Telef: 074-608407 / 978092793

Anexo 7: Reporte Turnitin

MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA "EL ÁGUILA S.R.L"

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	recursosbiblio.url.edu.gt Fuente de Internet	3%
4	procesos.org Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%

Anexo 8: Acta de Originalidad

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Carlos Daniel Gonzáles Higaldo, docente del curso de Investigación II de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0926-2019-FACEM-USS del estudiante Ethel Ivon Rojas Aguilar titulada MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA “EL ÁGUILA S.R.L.”

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final de análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITNING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de la Universidad Señor de Sipán S.A.C., APROBADA MEDIANTE Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS.

Pimentel, 16 de diciembre de 2019



M. Sc. Carlos Daniel Gonzáles Hidalgo

DNI: 16736514

Anexo 8: Resolución del trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0926-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0655-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de Trabajos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad presencial, grupo "B", del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Carmen Prado
Dra. Carmen Elvira Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Sandra Mory Guarnizo
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0926-FACEM-USS-2019**

Nº	ESCUELA	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
3	ADMINISTRACIÓN	CAMPOS BECERRA LUGUI ANDERSSON	ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL HOSTAL SAN JORGE, DE JAÉN-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
5	ADMINISTRACIÓN	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	FACTORES DEL CONSUMIDOR QUE INFLUYEN EN SU DECISIÓN DE COMPRA DE LOS PRODUCTOS DE LA AVÍCOLA "SAN JUAN" CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Sistemas administrativos
6	ADMINISTRACIÓN	CASTILLO VASQUEZ JESSICA JAKELINE	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA DISTRIBUIDORA VÍA GAS CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
9	ADMINISTRACIÓN	GUERRERO ALARCON JUAN	CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA MOLINERIA GRUPO RAM SAC-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
10	ADMINISTRACIÓN	GUIVAR ROMERO CATIA CAROLINA	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR DE LA EMPRESA COFFI ART 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
11	ADMINISTRACIÓN	HUERTA HURTADO BRENDA ANTUANET	DISEÑO DE PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA LA MARCA NAÚTICA DE LA EMPRESA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA RAMSA REQUE-CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
12	ADMINISTRACIÓN	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
14	ADMINISTRACIÓN	MORALES PAREDES KARLA FIORELLA	NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA MATER ADMIRABILIS DEL DISTRITO JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
15	ADMINISTRACIÓN	ORDOÑEZ MONDRAGON JOSE CARLOS	MERCHANDISING PARA LA POLLERÍA CAMPOS CHIKEN S.R.L. EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA CIUDAD DE CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
17	ADMINISTRACIÓN	ROJAS AGUILAR ETHEL IVON	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPREA "EL ÁGUILA S.R.L"	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
18	ADMINISTRACIÓN	SAAVEDRA MONTENEGRO LESLY ALEXANDRA	ANÁLISIS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
19	ADMINISTRACIÓN	SALAZAR TENORIO JESSICA	CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HENOS. S.R.L. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
20	ADMINISTRACIÓN	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	ANÁLISIS DEL PROCESO DE VENTAS PARA LA POLLERÍA CAMPOS S.R.L. CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
21	ADMINISTRACIÓN	SANCHEZ SANCHEZ ANGEL DANIEL	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA POLLERÍA RIKO'S CHICKEN, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
23	ADMINISTRACIÓN	SILVA ESQUEN MARTHA ELVIRA DEL MILAGRO	DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DISTRIBUIDORA ROJAS EIRL-CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
24	ADMINISTRACIÓN	VASQUEZ MESTANZA DEYSI ELITA	ESTRATEGIAS DE MARKETING EXPERIENCIAL EN LA EMPRESA NOVEDADES "KARIM" CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe