



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018**

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

Autor:

**Bach. Rivas Cruzado, Ruleysbi Katheryne
ID ORCID: 0000-0001-9630-2318**

Asesor:

**Dr. Mego Núñez, Onésimo
ID ORCID: 0000-0002-8956-4739**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018**

Autor:

**Bach. Rivas Cruzado, Ruleysbi Katheryne
ID ORCID: 0000-0001-9630-2318**

Asesor:

**Dr. Mego Núñez, Onésimo
ID ORCID: 0000-0002-8956-4739**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y
COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018**

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

**Autor:
Bach. Rivas Cruzado, Ruleysbi Katheryne
ID ORCID: 0000-0001-9630-2318**

**Pimentel – Perú
2020**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Pimentel, 04 de setiembre de 2020

El jurado evaluador de la TESIS:

**PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA CREDITOS Y COBRANZAS S.A.C,
CHICLAYO 2018.**

Que ha(n) sustentado:

RIVAS CRUZADO RULEYSBI KATHERYNE
APELLIDOS NOMBRE(S)

INTERESADO (A) en: **ADMINISTRACIÓN**

ACUERDA:

(a) APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente(a): Dr. Urbina Cardeñas Max Fernando

Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Dr. Mego Núñez Onesimo

Nombre Completo


Firma

Miembro (a): Mg. García Yovera Abraham José

Nombre Completo


Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado culminar mi carrera con éxito.

A mi madre, porque siempre estuvo brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona, sin duda alguna por el esfuerzo que ponía día a día para sacarme adelante.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis me gustaría agradecer principalmente a Dios por bendecirme y permitir haber hecho realidad este sueño anhelado.

También me gustaría agradecer a mis docentes ya que aportaron mucho durante toda mi formación profesional y por sus enseñanzas.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018. El estudio es de tipo descriptivo propositivo, con diseño no experimental transversal, en el cual pueda responder al objetivo formulado se empleó como herramientas el cuestionario, para la recolección de datos para una muestra conformada por 20 trabajadores de la empresa en estudio, siendo seleccionados a través del muestreo no probabilístico.

Luego de desarrollar la investigación, se concluyó que el nivel de motivación es relativamente regular en un 60% dado que la mayoría de trabajadores no se sienten del todo motivados por parte de la empresa encontrando que los factores higiénicos y motivacionales están que es un término medio. En cuanto se refiere al desempeño laboral es regular en un 50% referentes a las dimensiones de habilidad y conocimiento, en la tercera dimensión de personalidad se obtuvo un 75% y por último la dimensión expectativas en un 35% ya que no reciben capacitaciones, ni recompensas por sus labores que realizan y por tal se llegó a conclusión de elaborar un programa compuesto por cuatro estrategias y 16 actividades, con una duración de cinco meses, dirigidas por un coaching y las cuales estuvieron sujetas a su vez a las necesidades identificadas tras el diagnóstico del nivel de motivación que venía presentando la organización y a su vez afectaba el desempeño laboral de los mismos.

Palabras claves: Desempeño laboral, Estrategias, Motivación, Programa.

ABSTRACT

The objective of the research was to propose a motivation program to improve the work performance of the company Credits and Collections SAC, Chiclayo, 2018. The study is descriptive purposeful, with a transverse non-experimental design, in which responds. The questionnaire was used as a tool for the objective formulated, for the collection of data for a sample consisting of 20 workers of the company under study, being selected through non-probabilistic sampling.

After developing the research, it was concluded that the level of motivation is relatively regular at 60% given that the majority of workers do not feel fully motivated by the company finding that the hygienic and motivational factors are that it is an average. Regarding work performance, it is regular in 50% regarding the dimensions of skill and knowledge, in the third dimension of personality 70% was obtained and finally the expectations dimension in 35% since they do not receive training, nor rewards for their work and for that reason it was concluded to develop a program composed of four strategies and 16 activities, with a duration of five months, directed by a coaching and which were in turn subject to the needs identified after the diagnosis of the level of motivation that the organization had been presenting and in turn affected their work performance.

Keywords: Work performance, Strategies, Motivation, Programming.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	27
1.3.1. Motivación.....	27
1.3.2. Desempeño Laboral.....	41
1.4. Formulación del problema.....	47
1.5. Justificación e importancia de estudio.....	47
1.6. Hipótesis.....	48
1.7. Objetivos.....	49
1.7.1. Objetivo general.....	49
1.7.2. Objetivos específicos.....	49
II.MATERIAL Y MÉTODO.....	50
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	51
2.2. Población y muestra.....	51
2.3. Variables, operacionalización.....	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección.....	55
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	57
2.6 Criterios éticos.....	57
III.RESULTADOS.....	59

3.1. Tablas y figuras.....	60
3.2 Discusión de resultados	80
3.3. Aporte científico	83
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS	98
ANEXOS	112

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Cuadro de Operacionalización</i>	53
Tabla 2. <i>Resumen del procesamiento de los casos</i>	56
Tabla 3. <i>Estadístico de fiabilidad</i>	56
Tabla 4. <i>Satisfacción</i>	60
Tabla 5. <i>Oportunidades</i>	61
Tabla 6. <i>Compromiso</i>	62
Tabla 7. <i>Reconocimientos</i>	63
Tabla 8. <i>Objetivos</i>	64
Tabla 9. <i>Línea de Carrera</i>	65
Tabla 10. <i>Realización</i>	66
Tabla 11. <i>Seguridad</i>	67
Tabla 12. <i>Incremento</i>	68
Tabla 13. <i>Beneficios</i>	69
Tabla 14. <i>Comunicación</i>	70
Tabla 15. <i>Aportes</i>	71
Tabla 16. <i>Capacitaciones</i>	72
Tabla 17. <i>Equipos</i>	73
Tabla 18. <i>Propuestas</i>	74
Tabla 19. <i>Actitud</i>	75
Tabla 20. <i>Optimismo</i>	76
Tabla 21. <i>¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo? ..</i>	77
Tabla 22. <i>¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente? ..</i>	78
Tabla 23. <i>¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento? ..</i>	79
Tabla 24. <i>Fortalecimiento de la identidad organizacional</i>	85
Tabla 25. <i>Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos</i>	87
Tabla 26. <i>Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo</i>	89
Tabla 27. <i>Desarrollo de habilidades interpersonales</i>	90
Tabla 28. <i>Cronograma de actividades</i>	91
Tabla 29. <i>Recursos humanos y equipo</i>	93
Tabla 30. <i>Servicios y materiales</i>	94

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>¿Se siente usted satisfecho cuando cumple con cada una de sus actividades? ..</i>	60
Figura 2. <i>¿La empresa ofrece diferentes oportunidades para que usted realice innovaciones en los procedimientos del trabajo?</i>	61
Figura 3. <i>¿Se siente usted comprometido con la ejecución de sus labores, debido a la responsabilidad que muestra la empresa?</i>	62
Figura 4. <i>¿En la empresa siempre se recibe reconocimiento público por un buen desempeño?</i>	63
Figura 5. <i>¿Considera usted que su actual puesto de trabajo tiene concordancia con sus objetivos personales y profesionales?</i>	64
Figura 6. <i>¿La empresa Créditos y Cobranzas SAC ofrece una línea de carrera claramente definida?</i>	65
Figura 7. <i>¿Se siente usted realizado con el puesto de trabajo que desempeña?</i>	66
Figura 8. <i>¿Considera usted que se siente seguro en la realización de sus labores, dado que la empresa cumple con las respectivas normas de seguridad?</i>	67
Figura 9. <i>¿Considera usted que es determinante una adecuada área de trabajo para incrementar su producción asignada?</i>	68
Figura 10. <i>¿Usted considera que la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., cumple con todos los beneficios laborales?</i>	69
Figura 11. <i>¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo coordinado con activa comunicación efectiva?</i>	70
Figura 12. <i>¿Considera usted que su jefe directo toma en cuenta los aportes que brinda para mejorar determinados procesos?</i>	71
Figura 13. <i>¿Provee la empresa regularmente capacitaciones para fortalecer sus competencias y destrezas?</i>	72
Figura 14. <i>¿Se siente usted capaz de influenciar en diferentes equipos de trabajo?</i>	73
Figura 15. <i>¿Considera usted que la empresa ofrece propuestas para mejorar los mecanismos de trabajo?</i>	74
Figura 16. <i>¿Considera usted que manifiesta usted una actitud positiva cuando se solicita su apoyo en determinadas actividades laborales?</i>	75
Figura 17. <i>¿Considera usted que desempeña sus labores con optimismo ante situaciones conflictivas?</i>	76
Figura 18. <i>¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo? ..</i>	77
Figura 19. <i>¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?</i>	78
Figura 20. <i>¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento?</i>	79
Figura 21. <i>Diagnóstico según dimensiones de cada variable</i>	83

I. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Los problemas que se generan con respecto a la falta de motivación que está relacionado con el desempeño laboral, se debe a la escasa comunicación, falta de reconocimiento público, capacitaciones que pueden estar ligados a la gestión del líder de la organización. Por lo mismo los resultados no son los que se esperan y esto hace que el colaborador muestre poco interés e insatisfacción al momento de realizar sus labores.

1.1.1. Ámbito Internacional

Enríquez (2014), resalta que el desempeño es producto de acciones desarrolladas por la persistente motivación, la cuál, surge por el constante deseo de lograr metas planteadas personalmente, asimismo, por la manifestación de compromiso con sus actividades laborales, por ende, es necesario que se precise los cuellos de botella aún latentes en la entidad, para proceder a rediseñar si lo amerita algunos mecanismos propios del trabajo que direccionen al cumplimiento de los estándares y resultados previstos.

Investigación que enfatiza la función de realizar retroalimentaciones con el propósito de afianzar las competencias de los colaboradores, para evidenciar desempeños eficientes que contrarresten los tiempos que son raramente innecesarios con mejores prácticas que merman los errores durante la producción, prescindiendo demoras e insatisfacciones en los clientes que pueden conllevar a incurrir en grandes pérdidas monetarias si no se detectan oportunamente.

Ongel (2014), que actualmente existe un progreso de las organizaciones hacia la búsqueda de resultados competitivos e inmediatos, por lo que, se orientan por desarrollar programas de motivación para que su personal destine sus esfuerzos generando rendimientos sostenibles reduciendo desviaciones en los procesos, y propuesta de factibles mejoras.

Este estudio corrobora a que las entidades enfoquen mayores resultados mediante un trabajo colaborativo, fortaleciendo las competencias de cada trabajador en las diferentes capacitaciones, en consecución de notorios rendimientos.

Ceron (2015), es primordial que los empleados antes de proceder a efectuar sus labores diarias se encuentren motivados para desarrollarlos eficazmente, por ende, toda

organización debe enfocarse en ofrecer diferentes comodidades a su colaborador para impedir que sus mejores talentos decidan retirarse por sentirse que no están cumpliendo con lo planeado en sus proyectos de vida, así como, laborar en un ambiente que no inspira a su crecimiento profesional con otorgamiento de incentivos que no compensan su esfuerzo dedicado, entre otros factores, que no impulsan su continuo compromiso con los objetivos establecidos por la entidad.

Por lo anterior, es importante que dentro de las políticas de la empresa se consideren aquellas que fomenten el incremento de motivación en los colaboradores, como herramienta fundamental que otorga competitividad en un entorno que presenta en demasía inestabilidad.

Según Chiang & San Martín (2015), el desempeño concierne al grado en el que los colaboradores cumplen con todo lo exigido en su puesto de trabajo, siendo determinante el ambiente de trabajo en su productividad, para evaluar la eficacia demostrada en la ejecución de su labor, la cual, es imprescindible para acrecentar los réditos como la competitividad de la organización.

El estudio citado resalta la importancia de un adecuado desempeño laboral, el cual, es influenciado por el ambiente de trabajo, asimismo, por las satisfacciones producidas en cada individuo constatadas por sólidos compromisos laborales, coadyuvan a concretar las metas institucionales.

Según el reporte emitido por Fiszbein, A.; Cumsille, B.; Cueva, S.(2016), en América Latina, sólo un porcentaje reducido de colaboradores representado en un 10% correspondiente a la población económicamente activa, recibe capacitaciones por periodo anual, cuyas edades oscilan entre 31 a 40 años, con mayor realización se evidencia en el sector industrial manufacturero, siendo las principales limitantes ínfimo presupuesto, falta de tiempo adecuado, desconocimiento por la entidad.

En este estudio nos muestra que la motivación es pieza clave que estimula a mejorar continuamente el desempeño reflejado en el cumplimiento eficiente de las actividades designadas, generando crecientes ingresos.

1.1.2. Ámbito Nacional

Por ello, Alva y Trujillo (2014), resaltan que los factores motivacionales que influyen en demasía en mayor productividad, se encuentran los intrínsecos que tienen que ver con los deseos de crecer, el ser reconocido, sentimiento de logro con metas personales, entre otros y los extrínsecos que tienen que ver con el ambiente laboral, la seguridad y la supervisión que influyen en su desempeño.

Lo descrito anteriormente, permite hacer hincapié en la validez de la teoría de Herzberg, la cual, se debe tener en cuenta para desarrollar estrategias de mejora motivacional en los trabajadores de las organizaciones.

En consiguiente, Bisetti (2015), considera que uno de los principales factores de incentivo para que los colaboradores amplien su efectividad productiva, es la mejora de remuneración, siendo un mecanismo utilizado por la entidad para mantener sus talentos laborando por un periodo más prolongado, contrarrestando deficiencias en los procedimientos que conducen a conseguir directamente lo planeado.

Es relevante lo mencionado, para que las empresas amplien su percepción, enfocándose no solamente en los incentivos de recompensas, ofrecer una serie de beneficios que permitan al colaborador mantenerse cómodo con su área de trabajo, con deseos de seguir perseverando en el ámbito profesional y personal, en aras de sentirse constantemente autorrealizado.

Cáceres Dagnino (2017), quien nos indica que no existe mejor inversión que la realizada en potenciar las habilidades y capacidades de cada colaborador para sostenidos rendimientos, enfocándose la entidad en propiciar altos grados de satisfacción del talento humano en aras de obtener resultados como desempeños deseados, evitando que el personal significativo renuncie por inadecuados mecanismos de motivación que no coadyuvan a su desarrollo personal para la consecución de sus objetivos trazados, asimismo, no representa un aliciente para su formación profesional.

Por ende, la implementación de capacitaciones en periodos determinados, es una idónea estrategia para generar ascendentes niveles de compromiso y reducir brechas

evidenciadas en el desempeño, posterior a los resultados de las respectivas evaluaciones durante el cumplimiento de actividades programadas.

Collave Segura (2017), el desempeño laboral corresponde a las competencias laborales que asocian experiencias, sentimientos, conocimientos, habilidades, actitudes, motivaciones como valores que corroboran al alcance de las exigencias o propósitos deseables propuestos por la organización.

Lo mencionado, enfatiza el predominio de un buen desempeño laboral en la consecución de las exigencias o propósitos definidos por la organización, siendo un elemento clave para su permanencia sostenible en el mercado asediado por una competencia voraz.

1.1.3. Ámbito local

Las empresas de la ciudad de Chiclayo, se caracterizan por desalentadores resultados económicos financieros constatados con bajos índices de rentabilidad, influenciados por inadecuadas estrategias de motivación resultantes de diagnósticos procedentes a inefectivos procesos de evaluación, infiriendo la persistente falta de interés por generar un ambiente ameno de aprendizaje, coordinación y progreso.

La Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., es una organización dedicada al desarrollo de estrategias para recuperar las carteras de clientes morosos de manera óptima, que conduzcan al retorno de lo invertido proporcionando satisfacción en los clientes.

La cual presenta una gama de falencias referente a la motivación que aplican en diferentes operaciones para que sus actuales colaboradores cumplan en el tiempo establecido sus labores asignadas, no existen ambientes propicios para ejecutar las faenas con total confianza, falta de reconocimientos entregados mediante incentivos por labores destacadas, ausencia de actividades que generen desafíos, reducida cantidad de capacitaciones, entre otros factores.

Asimismo, esto conlleva a un déficit de desempeño laboral que incide en una baja rentabilidad económica e inestabilidad de su mantenimiento en el mercado.

Si la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C no aplica técnicas modernas de motivación el

desempeño laboral de sus colaboradores no será el óptimo.

Para que la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C mejore es necesario realizar una investigación.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Entre los antecedentes Internacionales podemos citar:

Lagos (2015) en su tesis: “La Motivación Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Organizacional En Empresas Copelec.” Chile. La presente acción tiene por objetivo central analizar los factores motivacionales en empresas Copelec según la teoría de motivación e higiene de Herzberg, con un tipo y diseño de investigación cualitativo no experimental; se empleó la técnica de la observación directa, cuestionarios y entrevistas al personal, la población está conformada por todas las personas que laboran actualmente en el área administrativa de empresas Copelec, esto es, 75 personas y este fue aplicado a una muestra de 75 trabajadores del área administrativa de empresas COPELEC S.A. El resultado fue que se considera que existe una alta motivación en la mayoría de los trabajadores ya que cumplen sus actividades porque están relacionados con el cargo que desempeñan. Se llegó a la conclusión que las herramientas gerenciales son de gran ayuda para el directivo ya que fomenta alcanzar las metas establecidas y un mejor desempeño.

La presente investigación nos da datos interesantes sobre cómo influye la teoría llamada los factores de Herzberg ya que aplicándola a los trabajadores de cuya organización facilita y permite mejorar la motivación y asimismo el desempeño laboral.

Sum (2015), en su Tesis: “Motivación y Desempeño Laboral: estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” Quetzaltenango-México. La presente investigación tiene por objetivo central establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, es de tipo descriptivo, se utilizó como instrumento la escala de Likert asimismo se utilizó una prueba estandarizada Escala de Motivación Psicosociales, tiene una muestra de estudio de 34 colaboradores del área administrativa, los resultados obtenidos de la investigación se encuentra con significación y

fiabilidad lo que comprueba el objetivo general, la motivación si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de la zona 1 de Quetzaltenango. Se llegó a la conclusión de que sí existe relación entre las dos variables lo que hace que una influya en la otra en este caso la motivación hacia el desempeño en el trabajo, denotando componentes motivacionales en niveles altos los cuales son el reconocimiento social el poder desarrollarse, el nivel de autoestima entre otros, al estar motivados también se aprecia satisfacción en los mismos ya que son felicitados y premiados.

La presente investigación nos otorga relevantes datos sobre el buen desarrollo personal que se genera en los trabajadores al estar motivados generando a su vez realizan mejor su trabajo, de esta manera las empresas tienen que trabajar con estos componentes.

Santacruz (2017) en su tesis “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016” Quito-Ecuador. La presente tiene por objetivo central determinar el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, es de tipo descriptivo, se aplicaron encuestas y cuestionarios, la población y muestra fueron los 128 empleados que laboran en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, los resultados fueron que los empleados se sienten insatisfechos con la coordinación gerencial ya que eso afecta su bienestar y la falta de aplicación de la evaluación de desempeño genera que los trabajadores tengan un rendimiento bajo en su área. En conclusión, presentan un bajo nivel de motivación y se ve reflejado en sus labores diarias que realizan, ya que la motivación influye en demasía en el desempeño laboral de los trabajadores.

La presente investigación aporta datos sobre la importancia de la evaluación de desempeño ya que gracias a ello podemos analizar y medir el desempeño de cada trabajador, ya que eso influye en la motivación que tenga el personal al realizar sus labores.

Martínez (2016), en su Tesis: “La motivación en el desempeño laboral de la empresa Celsius Ecuador del Cantón Quito” Ambato, Ecuador. La presente investigación tiene por objetivo central determinar la incidencia de la Motivación en el Desempeño Laboral en la Empresa Celsius Ecuador, es de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento cuestionario, con una muestra de estudio de 88 trabajadores

de dicha empresa, los resultados fueron que los empleados no reciben información adecuada para realizar bien sus labores, ni capacitaciones para la motivación laboral, se concluyó que existe desmotivación en la empresa por parte de los trabajadores repercutiendo en su desempeño en el trabajo generando baja productividad, este bajo nivel motivacional hace que los mismos no se comprometan con su trabajo, siendo una de las causas un mal clima laboral lo que hace que no se sientan satisfechos.

La presente investigación aporta información relevante sobre la importancia de mantener a un personal satisfecho para que esté motivado, esta insatisfacción debida al clima laboral perjudica su motivación para rendir adecuadamente.

Montenegro (2016), en su Tesis: “Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia” Bogotá D.C. La presente investigación tiene como objetivo central definir los diversos factores motivacionales que impulsan a cada colaborador al cumplimiento correspondiente de sus labores, tipo descriptivo y correlacional, se utilizó diseño no experimental, se aplicó técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una muestra de estudio de 190 colaboradores procedente a varias entidades de construcción, en los resultados se muestra que la seguridad es eficaz pero la satisfacción en las necesidades fisiológicas es escaso, no hay una buena relación entre compañeros y no hay una buena motivación de crecimiento en conclusión conllevó a determinar que los elementos que corroboran a generar estímulos para incrementar los rendimientos en el personal son capacitación continua para el fortalecimiento de competencias y adquisición de conocimientos novedosos, otorgamiento de sueldos acorde con el esfuerzo dedicado a las labores, asignación de labores que signifiquen un reto que amerite entrega de reconocimientos.

La descrita investigación nos ofrece a detalle de todos los elementos que incentivan al desarrollo de actividades a cabalidad por parte del colaborador de manera eficiente, siendo información crucial para que las entidades, preste interés para que su productividad ascienda de forma constante.

Villacis (2016) en su tesis “La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la pastoral social caritas de la diócesis de Ambato” Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la motivación en el rendimiento laboral en la pastoral social caritas Ambato, tiene un enfoque cuali-cuantitativo, con un nivel de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, se aplicó

técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población y muestra de 20 personas que abarca toda la organización, en los resultados se determinó que la motivación sí incide en el rendimiento laboral del personal de pastoral social caritas de la diócesis de Ambato, en conclusión se llegó que el personal de pastoral social caritas de la diócesis de Ambato tiene un alto grado de desmotivación lo que ha influido en el rendimiento del desempeño laboral asimismo disminuyendo la productividad y la salida de buenos colaboradores.

La presente investigación nos demuestra que la desmotivación puede generar un desempeño de nivel bajo y la salida de buenos colaboradores, siendo de urgencia elaborar un plan de motivación.

1.2.2. Nacionales

Reynaga (2015), en su Tesis: *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*” Andahuaylas, Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015, es de tipo correlacional y diseño descriptivo correlacional, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población de 458 y tiene una muestra de estudio de 100 personal que laboran en el hospital, como resultado se pudo obtener que los trabajadores se sienten motivados por lo tanto su desempeño es favorable, concluyó que existe relación entre las dos variables.

La presente investigación aporta datos que reafirman las tesis sobre la relación eficaz que existe entre la motivación y el desempeño laboral.

Mamani (2016), en su Tesis: *“Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016”* Puno, Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar la motivación y desempeño laboral, en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, tipo descriptiva y diseño descriptivo causal, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población de 130 trabajadores, tiene una muestra de estudio de 97 trabajadores, como resultado se determinó que la empresa no incentiva a los trabajadores pero por su parte ellos se sienten motivados al realizar su trabajo ya que consideran que son piezas fundamentales de la empresa, se obtuvo como conclusión que existe un regular nivel en la producción ya que la empresa no da incentivos,

los trabajadores no se sienten reconocidos y por ende no están tan satisfechos y lo mismo sucede con las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo.

La presente investigación aporta datos sobre la necesidad de los incentivos, el ambiente laboral óptimo y el reconocimiento de los mismos, para así en consecuencia motivados por aquello puedan ser eficientes en su labor.

Becerra (2016), en su Tesis: “La Motivación y el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional del Callao, 2016” Callao, Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar el nivel de relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, tuvo un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental, correlacional, transversal, de nivel descriptivo, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población y muestra de estudio de 130 empleados, se obtuvo como resultado que no existe relación entre ambas variables. Se concluyó que existe en la mitad de la muestra una regular motivación y la otra mitad una mala motivación además las 3 cuartas partes de esta muestra denotan un regular desempeño en el área de trabajo y el resto muestra ser eficiente.

La presente investigación nos da información sobre que pueden existir otros factores entre la motivación y el desempeño laboral al no encontrarse relación como en otros trabajos se infiere que puede haber otros componentes que hace que las personas desmotivadas puedan trabajar regularmente.

Maldonado (2017) en su Tesis: “Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera”, Trujillo- Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar si la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, es una investigación no experimental de diseño transversal descriptivo, conformada por una población de 194 empleados, aplicando como técnica la observación y encuesta, cuenta con una muestra de estudio de 62 empleados administrativos de la Municipalidad, los resultados fueron favorables en ambas variables ya que se sienten motivados al recibir incentivos, tienen un ambiente laboral adecuado y su desempeño laboral es bueno ya que poseen capacidades y habilidades para realizar correctamente su trabajo. Se concluye que cuando el trabajador está motivado rinde mejor en su área laboral, de tal manera que si siente un mayor bienestar dentro de la misma se reflejará en su

productividad, además se tiene en cuenta que el factor dinero no tiene mucha influencia en la motivación si no suele ser más el reconocimiento, el clima laboral, las relaciones de los trabajadores entre otros, actualmente los trabajadores producen adecuadamente y que se relaciona con los incentivos que se les otorga los cuales hacen que se sientan satisfechos y por ende motivados.

La presente investigación refuerza los datos sobre la importante que son los factores que influyen en la motivación y que tienen que ver con la valoración de los individuos, su entorno y las relaciones que mantienen.

Pizarro (2017), en su Tesis: “Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores obreros de la emp. Inmobiliaria si Construyo Perú S.A.C. – San Juan de Lurigancho” Lima-Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores obreros de la Emp. Inmobiliaria SI CONSTRUYO PERU S.A.C – San Juan de Lurigancho – 2017, diseño no experimental transversal, tipo descriptivo-correlacional, técnica encuesta e instrumento dos cuestionarios, con una población y muestra de estudio de 30 obreros, los resultados demuestran que tienen un motivación y desempeño en forma regular, se concluyó que la relación que existe entre estas dos variables es moderada, en la cual el factor motivacional más influyente es el factor higiénico.

La presente investigación aporta información con respecto a que en esta población la motivación se da más por factores extrínsecos como son el salario, el ambiente de trabajo, las políticas de la empresa, etc., los cuales cumplen la función de satisfacer o no al trabajador y por ende esto modifica su conducta.

Rosas (2017), en su Tesis: “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa CASDEL HNOS S.A” Lima-Perú. La presente investigación tiene por objetivo central determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Casdel Hnos S.A. - Distrito de la Victoria 2017, es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental, transversal y correlacional, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población y muestra de estudio de 50 colaboradores de dicha empresa, los resultados aseguran que los trabajadores se sienten identificados con la empresa pero consideran que nadie es indispensable ya que pueden ser reemplazados. Se concluyó que no hay relación entre estas dos variables y de igual manera

individualmente con los dos tipos de factores motivacionales relacionados al desempeño laboral.

La presente investigación aporta datos sobre el conocimiento de que en esta población no existe relación entre los factores de la motivación y el desempeño laboral, siendo irregular y que puede haber otros factores interviniendo en la correlación.

1.2.3. Locales

Pando (2014), en su Tesis: Propuesta de mejora del nivel motivacional de los trabajadores administrativos de la Clínica del Pacífico-Chiclayo. La presente investigación tiene por objetivo central desarrollar una propuesta de mejora del nivel de motivacional de los trabajadores administrativos de la Clínica del Pacífico ubicada en el ciudad de Chiclayo con una muestra de estudio de 47 colaboradores, se concluyó que se encuentra un nivel medio de motivación, con respecto a los factores higiénicos se encuentran en niveles medio bajos, se denota que la empresa no tienen conocimiento por buscar motivar a sus empleados, que se traduce en insatisfacción de los mismos y más porque no les remuneran y los incentivos no son significativos.

La presente investigación aporta datos sobre la necesidad de un buen salario y de buenos incentivos al personal que hará que este se sienta más satisfecho, a su vez de hacer consciencia a las empresas de darle importancia a estos factores para el crecimiento de su organización.

Checa y Flores (2015), en su Tesis: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de Lambayeque – 2013” Lambayeque-Perú. La presente investigación tiene por objetivo central Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, tipo descriptivo y diseño correlacional, técnica encuesta e instrumento cuestionario ,con una población de 530 trabajadores y con una muestra de estudio de 223 trabajadores de distintos rubros, los resultados fueron que el clima laboral en los jóvenes es mejor que en adultos pero sin embargo el desempeño laboral en los trabajadores adultos es mejor que el desempeño de los trabajadores jóvenes. Se concluyó que a un mejor clima en la organización también aumenta el desempeño laboral y cuando

hay más rendimiento el clima laboral también aumenta, en la empresa se denota que el desempeño es bajo y el clima de la organización moderado.

La presente investigación aporta información relevante sobre la importancia del clima laboral dentro de la empresa que también mejora la calidad del trabajo infiriendo que ellos se encuentran a gusto y satisfechos con el ambiente y pueden realizar su trabajo de la mejor manera.

Zuloeta (2016), en su Tesis: “Propuesta de mejora del nivel motivacional, basado en la teoría de Herzberg, para los colaboradores del restaurante de comida China Wok – Chiclayo” Chiclayo-Perú. La presente investigación tiene por objetivo central generar una propuesta de mejora del nivel de motivacional para los colaboradores de China Wok ubicada en la ciudad de Chiclayo, es de tipo cuali-cuantitativo y con diseño descriptivo, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población y muestra de estudio de 21 empleados del restaurante, se tuvo como resultado que la empresa promueve la iniciativa personal de cada trabajador pero en algunos casos no reconocen en forma pública sus logros, se concluyó que la propuesta va dirigida a mejorar los factores motivacionales que se encuentran en niveles bajos y se propone reconocer más al trabajador, otorgar vacaciones y mejor remuneración.

La presente investigación aporta datos sobre la importancia de tener en cuenta al trabajador y detectar sus necesidades para que este se sienta cómodo en empresa y pueda desempeñarse óptimamente, entre ellas el reconocimiento y el mejor salario son muy importantes para el mismo.

Cubas (2016), en su tesis: “La motivación y su influencia en el rendimiento laboral del personal en la I.E- ADEU deportivo SAC- Chiclayo” Chiclayo-Perú. La presente investigación tiene por objetivo central Determinar la relación entre la Motivación y el rendimiento laboral del personal en la IE ADEU deportivo S.A.C Chiclayo, tipo de investigación descriptivo correlacional y con diseño no experimental-transversal, técnica encuesta e instrumento cuestionario, cuenta con una población y muestra de 16 trabajadores. Se obtuvo como resultados que los trabajadores no se sienten motivados, no tienen buena comunicación con sus compañeros y no se logran desarrollar profesionalmente, se concluyó que los trabajadores no se sienten motivados en su ambiente laboral y por lo tanto no se desempeñan correctamente.

La presente investigación nos demuestra que la motivación y el rendimiento laboral deben ir encaminadas, ya que a mejor motivación será mayor el rendimiento laboral y será muy beneficioso para las organizaciones.

Romero (2017), en su tesis: “Propuesta de mejora del nivel motivacional para los colaboradores del restaurante de comida rápida Popeyes – Chiclayo” Chiclayo-Perú. Tiene como objetivo central generar una propuesta de mejora del nivel de motivacional para los colaboradores de Popeyes en Chiclayo, tipo cuali-cuantitativo y con un diseño de investigación descriptivo, técnica encuesta e instrumento cuestionario, cuenta con una población y muestra de 24 trabajadores, se obtuvieron como resultados que los trabajadores buscan su mejora continua con respecto al desempeño laboral, tienen un alto nivel de competitividad y les agrada trabajar en equipo. Se llegó a la conclusión que el nivel de motivación de los trabajadores es alto, pero no todos los indicadores se muestran de igual manera por lo tanto es necesario una propuesta de mejora motivacional.

En la presente investigación nos muestra la importancia de un programa motivacional brindada por un coach ya que influenciaría en el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, asimismo enfrentar los retos y alcanzar los objetivos que se propongan.

Hoyos (2018), en su tesis: “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018” Chiclayo-Perú. Tiene como objetivo central Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa de una empresa de vigilancia privada, Chiclayo 2018, tipo de investigación es correlacional y diseño es no experimental de corte transversal, técnica encuesta e instrumento cuestionario, con una población y muestra de 50 trabajadores. Se obtuvo como resultados que la motivación y desempeño laboral se encuentran en un nivel medio asimismo los trabajadores tienen como dominante a la motivación afiliación, se llegó a la conclusión que existe una relación positiva entre motivación y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.

En la presente investigación nos demuestra que la motivación en los trabajadores es esencial para el buen desempeño laboral, también dado en un enfoque diferente como la motivación de afiliación que hace establecer relaciones afectivas entre los colaboradores de las entidades que conllevan a un buen ambiente laboral y desempeñarse de una manera efectiva.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Motivación

1.3.1.1. Definición

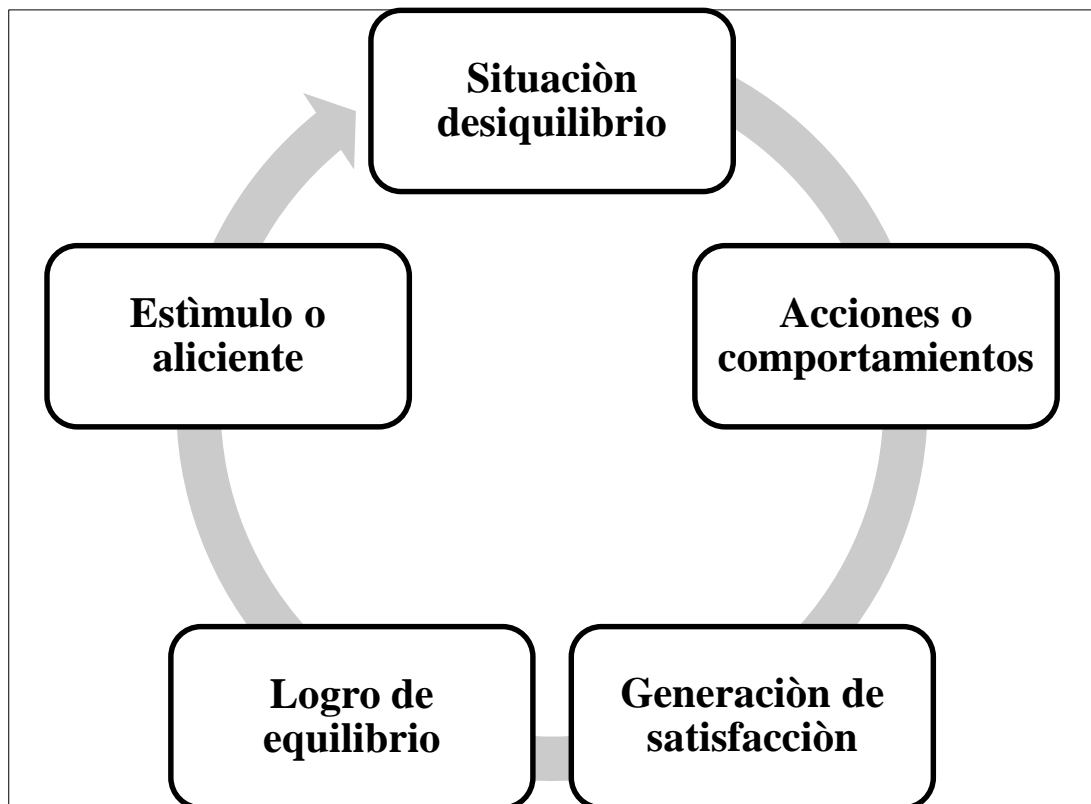
González (2008) refiere que tiene que ver con algo intrínseco que viene de uno mismo, reflejado en la interacción con el ambiente y la persona que regula el actuar del individuo, conduciendo su conducta hacia un objetivo la cual es importante y de gran valor para el mismo. Viene a ser un mediador que se encuentra entre la manera de ser de la persona y la forma en cómo realiza sus acciones, además es necesario conocer bien si esta motivación genera eficiencia con respecto al logro de las actividades propuestas por el individuo para que tenga el éxito correspondiente (p.60).

Chiavenato (2009), menciona que la motivación inicia un interés por generar una conducta provocado por una estimulación del exterior o también por procesos cognitivos en la persona. (p.283)

El ser humano se comporta dinámicamente por:

- a) Comportamiento por causa. Hay una causa, las cuales vienen de dentro del individuo (ideas, reflexiones, etc.) o del ambiente.
- b) Comportamiento por motivación. Se refiere a que está direccionado hacia una finalidad.
- c) Comportamiento hacia objetivos: Toda conducta está orientada por la necesidad o las ganas de conseguir algo motivado por el mismo.

Desde la perspectiva psicológica, motivación hace referencia a una situación de tensión constante del individuo, la cual, conlleva a emitir un comportamiento determinado ante diferentes contextos, que propicia o no satisfacción a varias necesidades propias de la persona. (Schein, 1994, p.37)



*Figura 1: Proceso que fundamenta la motivación.
Fuente: Schein (1994)*

De acuerdo con Leavitt (1978), la conducta humana es producto de una integración que concierne a orientación de metas previamente planificadas, constituyendo un estímulo íntinseco, que permite dinamizar la voluntad de la persona para ejecutar las actividades con energía, así también, se encuentran los factores extrínsecos, los cuales favorecen a incrementar los deseos de conseguir lo propuesto a cambio de recibir beneficios económicos; coadyuvando a lograr progresivamente metas que conducen a objetivos más ambiciosos conllevando a la perseverancia y autorrealización del sujeto. (p.70).

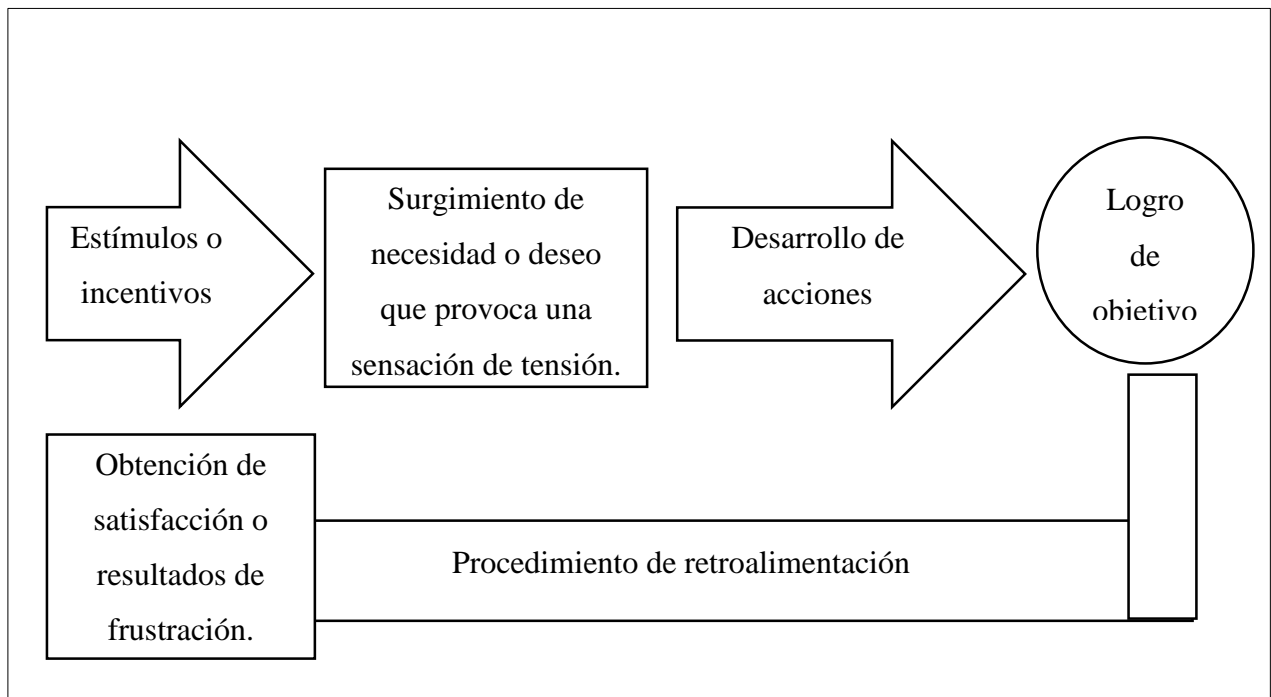


Figura 2: Esquema del proceso completo de motivación.
Fuente: Leavitt (1978)

1.3.1.2. Ciclo motivacional

Empieza por la necesidad la cual genera una conducta desarmonizando al organismo y tensionándolo y para encontrar ese equilibrio tiene que realizar una acción específica, si la actividad realizada por el individuo culmina satisfactoriamente como desea el sujeto se extinguirá la tensión, también se puede dar que el individuo encuentra otro medio para liberar un poco la tensión que no se puede satisfacer en principio. Se menciona que la motivación es cíclica porque es un continuo de satisfacer una necesidad y a volver a tener otra, generándose tensión y equilibrio, y de esta manera se genera la conducta en el individuo. (Chiavenato, 2009, p.102)

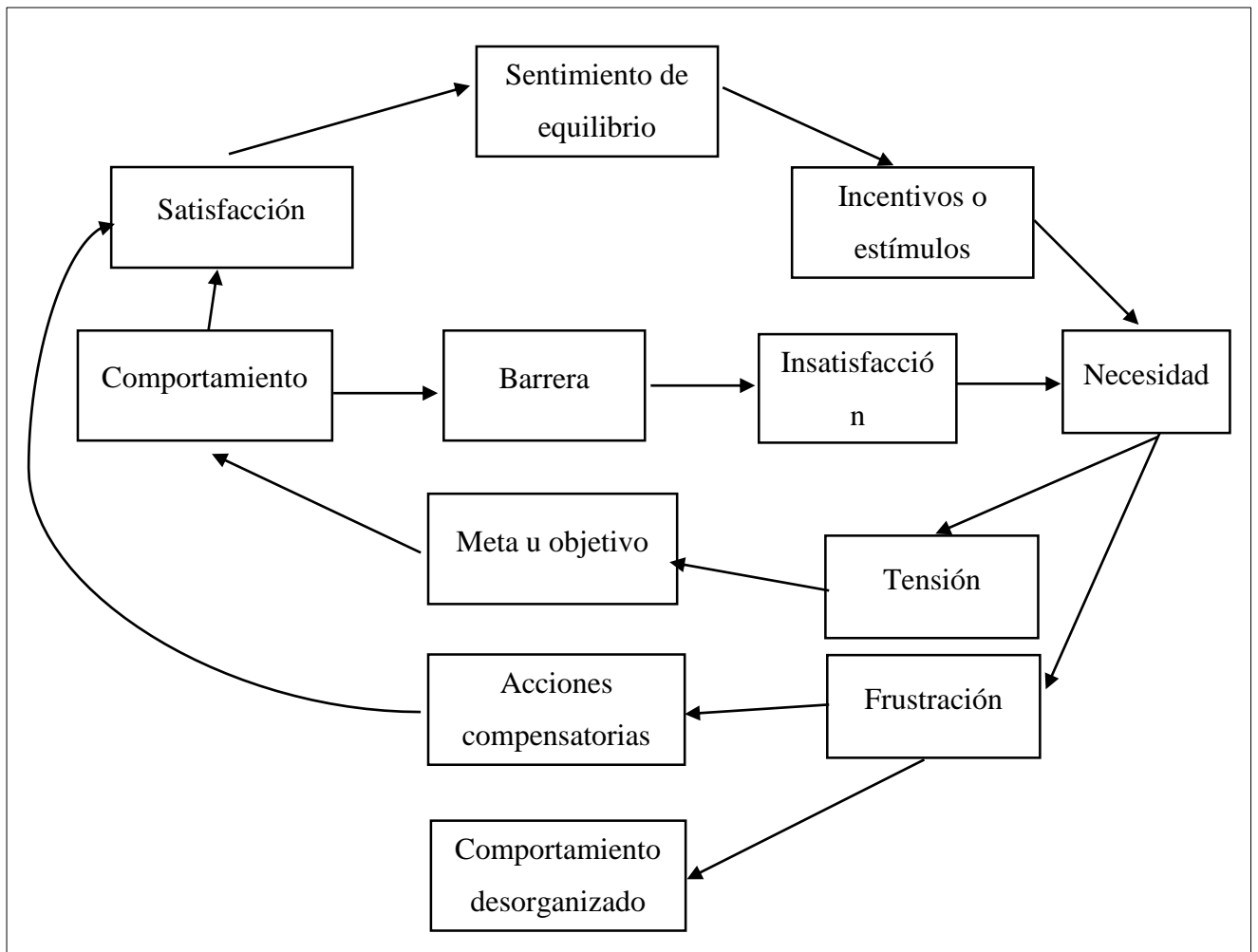


Figura 3: Ciclo del proceso motivacional.
Fuente: Chiavenato (2009)

Los sistemas de satisfacción laboral, motivación y recompensa están incluidos en un área de la teoría organizacional. La influencia más fuerte en esta área es la motivación porque se superpone a los otros dos componentes. Una revisión de la literatura clásica sobre la motivación revela cuatro áreas principales de teoría: la Jerarquía de Necesidades de Maslow; Teoría de Motivación / Higiene (dos factores) de Herzberg; Teorías X Y de McGregor; la teoría de la necesidad de evaluación de McClelland (Chiavenato, 2009, p.283)

1.3.1.3. Teorías sobre motivación

1.3.1.3.1. La jerarquía de las necesidades (Maslow).

Las necesidades del ser humano están jerarquizadas influyendo en la conducta, de tal manera que unas deben estar satisfechas para subir a otras más complejas. (Chiavenato, 2009, p.284)

a) Necesidades fisiológicas.

Son necesidades intrínsecas al hombre y que deben ser satisfechas en primera instancia y que si carece de cumplirlas mueve al individuo dominándolo hasta lograr satisfacerlo.

b) Necesidades de seguridad.

Estando en segundo lugar mueve al individuo a buscar seguridad y protegerse de algo peligroso sea real, tangible o no.

c) Necesidades sociales.

Concerniente a la vida social de la persona que tienen que ver con actividades que promuevan la misma, como ser parte de un grupo, buscar amistad, relaciones de pareja, etc., y se busca porque ya se han cumplido casi todas las necesidades anteriores.

d) Necesidades de autoestima.

Tiene que ver con cómo se reconoce y valora la persona, siendo las necesidades de estar seguro y confiar en uno mismo, ser reconocido socialmente, tener buena reputación, ser tenido en cuenta, tener algún rango social.

e) Necesidades de autorrealización.

Están en el último escalón de la pirámide y corresponde a buscar la superación personal más allá de las capacidades humanas siempre y cuando las demás ya estén satisfechas por estímulos externos, esta necesidad última se satisface con estímulos propios en los que se encuentra desarrollar el potencial propio, utilizar el talento, entre otros.

Las necesidades que no han sido satisfechas son las que impulsan a actuar al individuo en la búsqueda de satisfacerlas, y cuando las primeras han sido compensadas surgen las demás, a su vez las primeras necesidades tales como la fisiológica y de seguridad tienen un ciclo motivacional más corto haciendo que sucedan constantemente al contrario de las necesidades más superiores que se satisfacen en largos periodos de tiempo, y cuando no se satisface a tiempo las básicas se deja de lado las otras y se busca hacerlo inminentemente. Se puede denotar que aquellas personas que tiene una calidad vida superior en las cuales sus necesidades elevadas están siendo satisfechas las primarias tienen un bajo efecto en la conducta (Chiavenato, 2009, p.285).

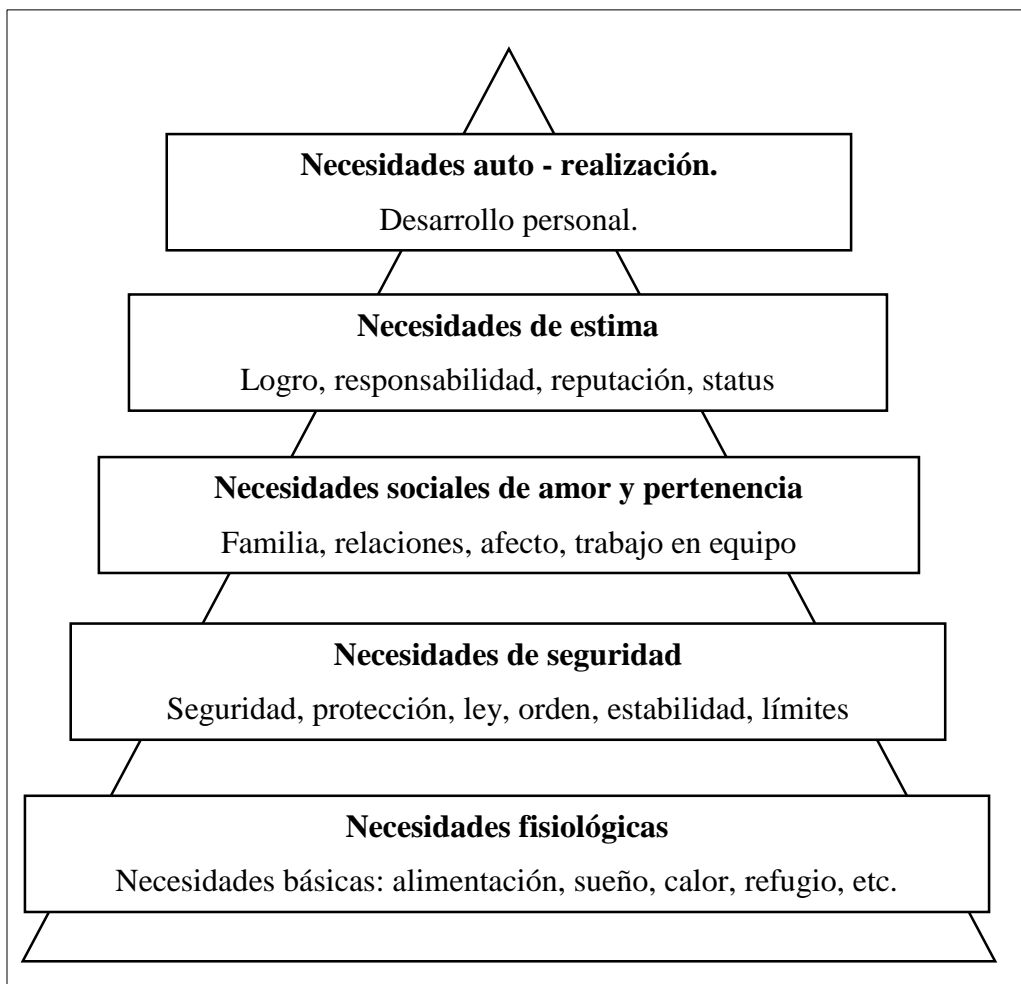


Figura 4: Pirámide de necesidades.
Fuente: Maslow (1987)

1.3.1.3.2. Teoría de los dos factores (Herzberg).

Basada en el ambiente y la labor de la persona, se motiva por dos causas:

a) Factores higiénicos.

Se refiere al contexto y al ambiente en el que está rodeado el individuo cuando realiza alguna actividad, está destinado a evadir que se genere insatisfacción en el entorno que puede ser peligroso para la persona, y en ellas se encuentra la comodidad, la manera en cómo está organizada una empresa, la relación con el superior, el sueldo, la permanencia en el puesto, interacción con otros, etc. (Chiavenato, 2009, p.286). Los factores higiénicos se encuentran determinados por:

Puesto de trabajo o estatus

Concierne a la posición ocupada por un colaborador en una empresa determinada, el cual, comprende una serie de actividades a desempeñar por individuos cuyas habilidades como competencias estén acordes a los requerimientos exigidos.

Seguridad laboral

Corresponde a las diversas medidas de seguridad adoptadas por la empresa para contrarrestar los accidentes, previniendo que se susciten riesgos graves en el medio laboral.

Ambiente laboral

Implica las condiciones de la atmósfera de trabajo, influyentes en el desarrollo eficaz de las actividades designadas al talento humano, para cristalizar las metas o misiones planteadas.

Beneficios laborales

Compete al acceso a beneficios como servicios sociales para los colaboradores en resguardo de su bienestar.

Relacionales interpersonales

Corresponde a los vínculos que genera el colaborador con su supervisor y compañeros de trabajo, debido al fomento de una comunicación directa que propicia un trabajo colaborativo y coordinado con diferentes miembros para el alcance de las metas grupales, además de los objetivos institucionales.

b) Factores motivacionales.

Está relacionado con lo que se tiene que hacer en el puesto, encontrándose, la responsabilidad, la pro actividad en el trabajo, las remuneraciones, utilización de las capacidades para el cargo, plantearse objetivos en el mismo, simplificar el trabajo, etc.

Se logra la satisfacción cuando las funciones son estimulantes y son un desafío para la persona y la insatisfacción se genera por el ambiente. (Chiavenato, 2009, p.286). En tal sentido, los factores motivacionales se encuentran definidos por:

Orientación al logro

Corresponde a la contribución procedente del desempeño realizado por los colaboradores en consecución de los objetivos o metas propuestas por la organización.

Oportunidad de consecución de objetivos

Implica las oportunidades concedidas al colaborador para ejecutar procedimientos innovadores en su labor, que conlleve alcanzar metas propias como organizacionales, con el propósito de acrecentar el nivel de calidad de su trabajo para evidenciar resultados deseables.

Responsabilidad

Respecta al grado de responsabilidad que presenta la organización ante la suscitación de un problema que pueda afectar a un colaborador en específico, sociedad y/o ambiente, lo cual, incide en el grado de compromiso para que el talento humano ejecute las tareas dadas con denotado esfuerzo acatando los lineamientos propuestos.

Reconocimiento

Otorgamiento de incentivos al empleado por el alcance de resultados sobresalientes, con el propósito de mantenerlo activo e identificado con las metas institucionales, evitando su deserción de la organización.

Trabajo significativo

Referente a la realización personal del colaborador en la organización, es decir, corresponde a la contribución del puesto de trabajo con la autorrealización del talento humano.

Oportunidad de crecimiento profesional

Aduce a los ascensos o líneas de carreras concedidos por la compañía para impulsar a los colaboradores a realizar un desempeño notable en su labor, asumiendo tareas que constituyen un desafío para el fortalecimiento de sus competencias profesionales.

Herzberg, se propuso determinar el efecto de la actitud sobre la motivación, solicitando a las personas que describan las situaciones en las que se sintieron realmente bien, así como, aquellas que evidencian bajos estados de ánimo correspondientes a sus trabajos. Lo que descubrió fue que las personas que se sentían bien con sus trabajos daban respuestas muy diferentes de las personas que se sentían mal. Estos resultados forman la base de la Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg, la cual, es extraordinariamente influyente en la actualidad y aún forman la base de una buena práctica motivacional (Manso, 2002, p.80)

En tal sentido, es de vital interés para las organizaciones evitar crear un ambiente de trabajo hostil, pues no facilita que los colaboradores puedan desempeñar sus labores con total tranquilidad y comodidad, incidiendo en ínfima productividad que no coadyuva a la entidad a su competitividad y obtención de resultados esperados en determinado plazo, por lo que, debe preocuparse por crear un ambiente de trabajo saludable, que propicie íntegramente factores que incentiven a producir mejores desempeños en las jornadas laborales, que orienten a progresiva productividad (Manso, 2002, p.80)

1.3.1.3.3. Teoría de capital humano

De acuerdo con Chiavenato (2009), planteó que la administración constituye dos supuestos en las personas:

a) Teoría X

A las personas hay que forzarlas para que hagan las cosas, la persona tiene poca capacidad de querer hacer las cosas y necesitan que la dirijan. Aunque esto no es normal en el hombre, se da naturalmente en las empresas industriales (p.290).

Características:

Los individuos no quieren realizar los trabajos, no asume responsabilidades, busca dinero y seguridad, y prefiere estar regido por alguien y debe ser amenazado con castigos para que ejecute su labor (p.290).

Estilo de dirección:

Se dirige a las personas mediante un sistema autoritario con una autoridad formal, y donde ejecuta las actividades como las han propuesto, está constantemente monitoreado y presionado, realizando lo mejor posible las tareas para no ser castigado (p.291).

b) Teoría Y

Los empleados se satisfacen con su trabajo y se esfuerzan para alcanzar las metas de la organización, de esta manera la empresa debe promover la liberación de las aptitudes de sus empleados para mejorar los resultados.

Características:

- A la persona no le incomoda el esfuerzo que hace en su trabajo. (p.292)
- No es necesario las amenazas para que un individuo haga bien un trabajo, ellos se esfuerzan por si solos para la empresa. (p.292)
- Los trabajadores se comprometen con la empresa y se sienten recompensados por haber satisfecho su ego al reconocerles los logros en la organización. (p.292)

- La motivación de las personas hace que asuman responsabilidades de la empresa. El individuo buscará responsabilidades ya no sólo las acepta. (p.292)

- La creatividad de los individuos es usada para aportar mucho a las empresas. (p.292)

Estilo de dirección:

Se dirige a las personas por medio de la participación haciendo que alcance sus objetivos y los de la empresa, los que dirigen deben facilitar la acción participativa de los trabajadores en las decisiones y acuerdos sobre los objetivos (Chiavenato, 2009, p.292).

La Teoría Y de McGregor coincide en gran parte con el nivel de motivación de autorrealización de Maslow. Se basa en la suposición de la autodirección, el autocontrol y la motivación para el control de la madurez. Los sistemas de recompensas deben corresponder a factores intrínsecos si los empleados deben estar motivados. La satisfacción de los factores extrínsecos es un método comúnmente utilizado para motivar a los trabajadores, pero la teoría muestra que estos esfuerzos no pueden conducir a trabajadores motivados. (Chiavenato, 2009, p.292).

1.3.1.3.4. Teoría de MCCLELLAND

Referente a esta teoría se mencionan 3 tipos de motivaciones en los individuos siendo las necesidades de afiliación, logro y poder. Autores piensan que son motivaciones de tipo social, porque nacen para afrontar al ambiente, y por ende afecta al mismo y más al ambiente laboral (Naranjo, 2009, p.158).

Las personas con necesidades de logro buscan ser reconocidas por los mismos y buscan aún más responsabilidades, las que poseen grandes necesidades de poder, tienden a ser dirigentes de otros y dominar, y los que buscan la afiliación, piensan más en mejorar las relaciones interpersonales. (Santrock, 2011, p.58).

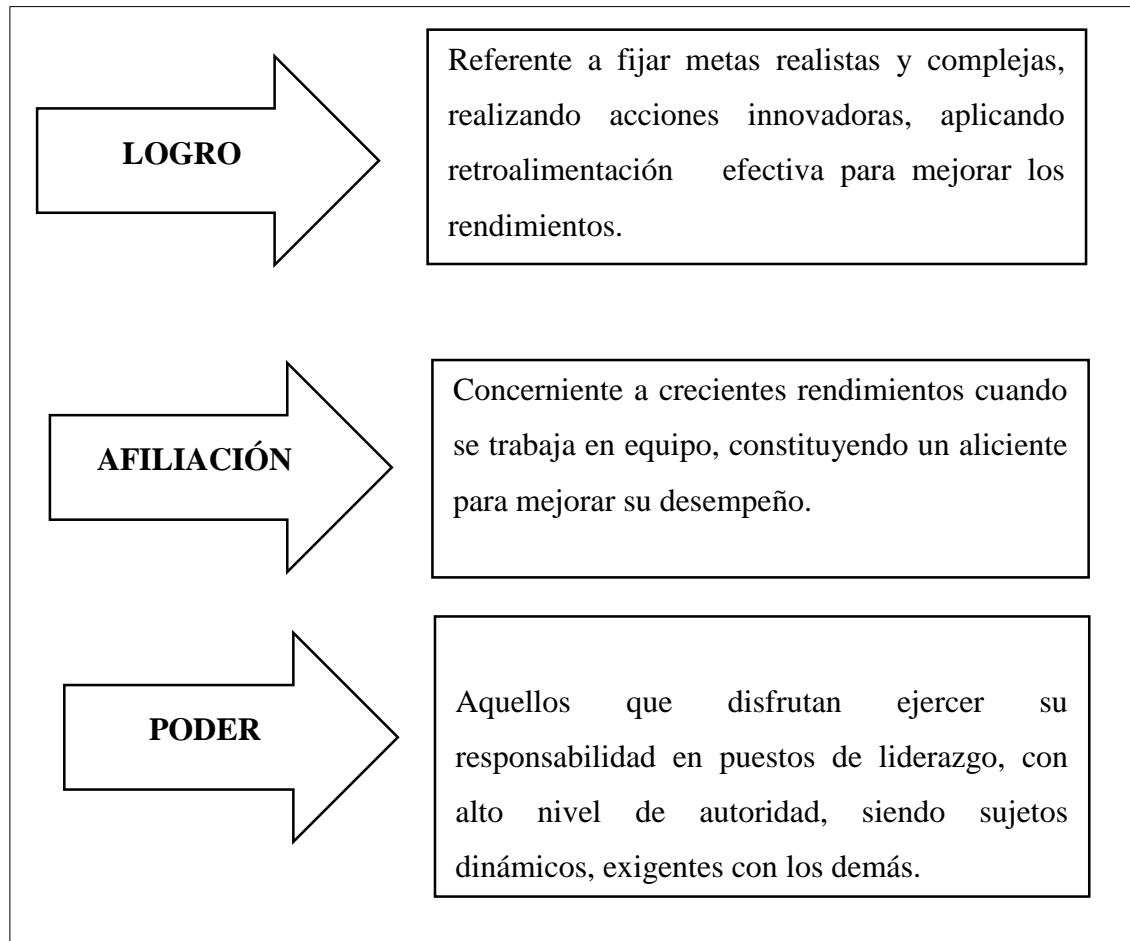


Figura 5: Necesidades de logro, afiliación y poder.
Fuente: McClelland (1976)

Si comparamos las dos teorías, de McClelland y Maslow, podemos encontrar similitudes, con respecto a la necesidad de poder, que parecer ser de carácter social, asociándose a la necesidad de mantener relaciones y estatus y, puede también que ver con el nivel de seguridad. Además, en la afiliación también está el componente social y el logro se relacionaría hacia la etapa última de la pirámide que es la realización personal. (Daft, 2004, p.67).

1.3.1.3.5. Modelo situacional de motivación (Vroom).

De acuerdo con Chiavenato (2009), se relaciona con la motivación para la producción, los factores son los siguientes:

- a) Los objetivos individuales. (p.466)
- b) Si la persona puede apreciar que su rendimiento es acorde a sus metas propias. (p.466)

c) La persona puede intervenir en su productividad. El individuo puede mantenerse motivado en base de la consecuencia del comportamiento que ejecutará con los objetivos intermedios (medios) para alcanzar el objetivo final (fin). La instrumentalidad viene a ser la relación de causa que existe entre el resultado intermedio y final. (p.466)

Mientras que Maslow y Herzberg analizan la relación entre las necesidades internas y el esfuerzo resultante para cumplirlas, la teoría de la expectativa de Vroom separa el esfuerzo (que surge de la motivación), el rendimiento y los resultados (p.466)

La teoría de la expectativa parecería más aplicable a una situación laboral de actitud tradicional en la que la motivación del empleado depende de si quiere que se le ofrezca la recompensa por hacer un buen trabajo y si cree que habrá más esfuerzo que lo lleve a esa recompensa. (Chiavenato, 2009, p.467).

Sin embargo, podría aplicarse igualmente a cualquier situación en la que alguien haga algo porque espera un resultado determinado. Por ejemplo, reciclo papel porque creo que es importante conservar los recursos y tomar una posición sobre los problemas ambientales (valencia); Creo que mientras más esfuerzo pongo en reciclar, más papel reciclaré (expectativa); y creo que mientras más papel recicle, menos recursos se usarán (instrumentalidad) (Chiavenato, 2009, p.467).

Por lo tanto, la teoría de la expectativa de la motivación de Vroom no se trata del interés propio en las recompensas, sino de las asociaciones que las personas hacen hacia los resultados esperados y la contribución que sienten que pueden hacer hacia esos resultados. (Vroom y Jago, 2003, p.56). La teoría de expectativas predice que los empleados de una organización estarán motivados cuando creen que:

- Poner más esfuerzo dará un mejor rendimiento laboral
- Un mejor desempeño laboral dará lugar a recompensas organizacionales, como un aumento en el salario o los beneficios
- Estas recompensas organizacionales predichas son valoradas por el empleado en cuestión.

Para mejorar el ajuste entre el rendimiento con el resultado, los gerentes deben usar sistemas que vinculen las recompensas muy de cerca con el rendimiento, asegurando que las recompensas proporcionadas sean merecidas y deseadas por los destinatarios. Adicionalmente, los gerentes deben involucrarse en la capacitación para mejorar sus capacidades y mejorar su creencia de que un esfuerzo adicional de hecho conducirá a un mejor desempeño. . (Vroom y Jago, 2003, p.56).

En tal sentido, las personas cambian su nivel de esfuerzo de acuerdo con el valor que otorgan a la bonificación que reciben del proceso y a su percepción de la fuerza de los vínculos entre el esfuerzo y el resultado. (Chiavenato, 2009, p.468)

Para las bonificaciones financieras, implica que las personas necesitan sentir que su mayor esfuerzo podrá alcanzar el nivel necesario para obtener la bonificación, o sea, si no se necesita ningún esfuerzo adicional, no se agregará ninguno. Esto significa que se debe crear un equilibrio, si se debe otorgar una bonificación financiera, entre hacer que sea alcanzable y no hacerlo demasiado fácil de lograr. Es necesario, que se definan estándares claros de logros. (Chiavenato, 2009, p.468)

1.3.1.3.6. Teoría de la expectativa (Lawler).

Se verifica que el dinero para las personas es un medio de conseguir cosas, pero no es el fin en concreto y que no produce tanta motivación como las buenas relaciones interpersonales y que las empresas han usado mal este recurso. (Chiavenato, 2009)

De hecho, la teoría de Porter y Lawler es una mejora sobre la teoría de la expectativa de Vroom. Emitiendo que la motivación no es igual a la satisfacción o el rendimiento. El modelo sugerido por ellos encuentra algunas de las suposiciones tradicionales simplistas hechas acerca de la relación positiva entre satisfacción y desempeño. Propusieron un modelo multivariado para explicar la relación compleja que existe entre la satisfacción y el rendimiento, enfocando su atención en confirmar que los esfuerzos o la motivación no conducen directamente al rendimiento. De hecho, está influido por habilidades, rasgos y por las percepciones de los roles. En definitiva, el rendimiento conduce a la satisfacción (Chiavenato, 2009, p.469)

Por ende, se procederá a discutir brevemente los elementos del modelo propuestos por Porter & Lawler (1975), los cuales son:

Esfuerzo: se refiere a la cantidad de energía que un empleado ejerce en una tarea determinada. El esfuerzo que un empleado pondrá en una tarea está determinado por dos factores: valor de la recompensa y percepción de la probabilidad de esfuerzo-recompensa. (p.76)

Rendimiento: el esfuerzo de uno lleva a su desempeño. Ambos pueden ser iguales o no serlo. Sin embargo, la cantidad de rendimiento está determinada por la cantidad de trabajo, la capacidad y la percepción del rol del empleado. Por lo tanto, si un empleado posee menos habilidades y / o tiene una percepción errónea del rol, su desempeño puede ser bajo a pesar de sus grandes esfuerzos. (p.76)

Satisfacción: el rendimiento conduce a la satisfacción. El nivel de satisfacción depende de la cantidad de recompensas logradas. Si el monto de las recompensas reales cumple o excede las recompensas equitativas percibidas, el empleado se sentirá satisfecho. Por el contrario, si las recompensas reales no llegan a ser percibidas, no estará satisfecho. (p.76)

Las recompensas pueden ser de dos tipos: recompensas intrínsecas y extrínsecas. Ejemplos de recompensas intrínsecas son, un sentido de logro y autorrealización. Las recompensas extrínsecas pueden incluir condiciones de trabajo. Un buen grado de investigación respalda que las recompensas intrínsecas conllevan a proliferar actitudes satisfactorias que propicien elevados rendimientos (p.76.)

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1. Definición

Es la manera en que los individuos llegan a cumplir sus labores y responsabilidades y que afecta a los grupos y a las organizaciones, de manera que un buen desempeño genera que las personas puedan cumplir las metas de la empresa (Chiavenato, 2009, p.73).

Bohórquez (2004), delimita el concepto el grado de cumplimiento que alcanza el individuo en un tiempo fijo para lograr alcanzar los objetivos de la empresa, de tal manera que se pueda medir y verificar (p.79).

Drucker (2002), refiere que hay que definir el término de manera no financiera (p.62).

Robbins (2004), plantea que es importante que el individuo se me fije metas para que su desempeño mejore, si son más difíciles será aún mejor su desempeño (p.57).

1.3.2.2. Factores que incide en el desempeño laboral

Satisfacción del trabajo

Son los sentimientos que tiene un trabajador ya sea positivos o negativos referentes a su trabajo y que se refleja en su comportamiento y que es posible distinguir y que se puede predecir estos comportamientos mediante las actitudes que generan las tareas. (Dessler y Varela, 2011, p.221)

Autoestima

Es una necesidad en la persona que se denota en buscar un estatus en la organización o ser reconocido en el grupo en donde labora. Este componente es valioso y se puede desarrollar cuando la persona puede demostrar sus capacidades, a su vez ayuda a la psique de la misma y genera motivación. (Dessler y Varela, 2011, p.221)

Trabajo en equipo

El trabajo mejora con la interacción de individuos que llegan a tener lazos de compañerismo y formen un equipo de trabajo para satisfacer las carencias entre ellos, muchos otros elementos se generan, como la unión, el liderazgo, modelos de comunicación, etc., también se forman comportamientos condicionados en grupo para una eficiencia laboral. (Dessler y Varela, 2011, p.221)

Capacitación del trabajador

Proceso que ayuda mantener a un trabajador bien formado para la labor que va a desempeñar, para que lo realice de manera muy eficiente, lo ejecuta el área de recursos

humanos, generando grandes resultados en los colaboradores. (Dessler y Varela, 2011, p.221)

1.3.2.3. Evaluación del desempeño

Proceso que permite valorar un conjunto de componentes como el rendimiento, la actitud y la conducta laboral del trabajador con respecto al desempeño de su labor, si cumple sus funciones con calidad y cantidad, reflejado en lo que ha producido (Chiavenato, 2011, p.513).

Para Dessler & Varela (2011), es "calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares... La evaluación de desempeño también supone que se han establecido estándares de éste, y también que se dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente" (p.222).

El conocimiento de las capacidades del personal es de suma importancia para programas de selección, definir sus funciones y premiar su desempeño. (Dessler y Varela, 2011, p.227)

Además, permite informar a los colaboradores sobre su desempeño y hacer actividades para que mejoren el mismo, ya que este último es de mayor importancia mediante cambios que se ejecutarán en bien de la empresa y de sus trabajadores. (Dessler y Varela, 2011, p.227)

En tal sentido, la verificación que se ejerce para evaluar que no existan desviaciones o errores en el cumplimiento de procedimientos en determinadas actividades o tareas, forma parte de una fase del proceso de control, la cual, define ciertos límites para valorar si esas variaciones son aceptables o no, acorde a los estándares, por ello, se procede a registrar mediante gráficos, estadísticas, tablas, porcentajes, entre otros, para emitir predicciones sobre futuros resultados, identificando las dificultades que coadyuvan de esta manera a conseguir progresivamente mejoras en aras de creciente productividad con resultados beneficiosos. (Dessler y Varela, 2011, p.230)

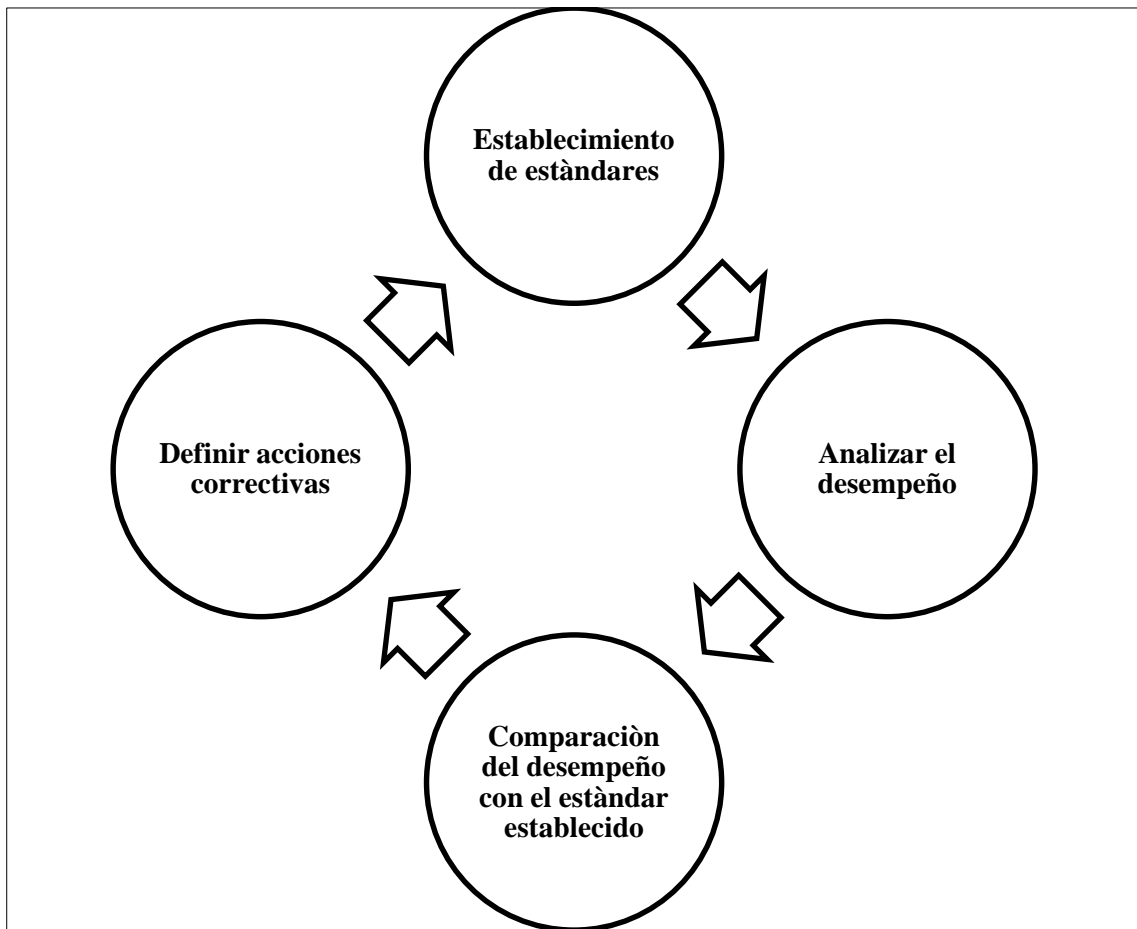


Figura 6: Las cuatro fases del proceso de control.
Fuente: Chiavenato (2009)

Las actuales organizaciones buscan a medida obtener velozmente resultados que permitan conducir a una posición más competente, por lo que, optan por preferir que el trabajo se realice en equipo, haciendo sinergias que corroboren a la adaptación de bruscos cambios experimentados en el mundo del negocio, con evaluaciones excelentes evidenciadas en el desempeño, facilitando el desarrollo de procedimientos para ofrecer calidad y rapidez en las atenciones a las necesidades de la demanda. Por ello, diversas entidades, recurren a realizar investigaciones más profundas y sistematizadas referentes a los procedimientos, mecanismos, productos, entre otros, elementos que pertenecen a otras empresas consideradas su competencia, para poder analizar cada factor que incide en acrecentamientos de productividad y mejora de calidad, sirviendo como guía o dirección para perfeccionar el actuar de los métodos empleados en la actividad productiva, es decir, identificar sus falencias y realizar comparaciones adecuadas, para diseñar soluciones que permitan desarrollar estrategias o ventajas que los diferencien del mercado, adoptando

ciertos comportamientos que pueden conducir a una eficiencia superior con resultados que reflejen crecientes rentabilidades (Chiavenato, 2011, p.513).

1.3.2.4. Dimensiones correspondientes al desempeño laboral

Según Arias (2012), el desempeño laboral se define en las siguientes dimensiones:

A. Habilidad

Es poder realizar tangiblemente una tarea mediante la psicomotricidad y la inteligencia, se relaciona con la predisposición a la mejora del desempeño y origina que se adapte a su medio de trabajo. Se destaca la iniciativa de otorgar ideas nuevas y de mejorar aún más estas habilidades (p.380).

Participación, la participación de los empleados en la administración se refiere a la participación de empleados no gerenciales en los procesos de toma de decisiones y en el funcionamiento de la organización (Lahera, 2015, p.64).

Capacitación, es la forma organizada en que las organizaciones proporcionan desarrollo y mejoran la calidad de los empleados nuevos y existentes, ya que es vista como un enfoque sistemático de aprendizaje y desarrollo que mejora el individuo, el grupo y la organización (Lahera, 2015, p.65).

B. Conocimiento

Se refiere a lo que la persona es capaz de hacer en una tarea específica y que le permite poder realizar actividades nuevas gracias al conocimiento previo y pueda potencializar sus habilidades (p.380).

Manejo de equipo de trabajo, el manejo de este grupo sirve para tomar decisiones, resolver problemas, coordinar tareas, y mantenerse mutuamente informados, y pueden influir fuertemente en el desempeño de una organización y supervisar los procesos en curso dentro de la organización (Bang & Nasset, 2017, p.3).

Mejoras en procedimientos, es la serie de actividades emprendidas por la organización lo que conduce a la mejora del rendimiento de la organización, mediante nuevos procesos

que beneficien en la calidad de los bienes y servicios y en las habilidades técnicas de los empleados (Lahera, 2015, p.67).

C. Personalidad

Refiere a cómo la persona percibe el mundo y actúa en base a las características que posee la cual la diferencia de otra, y tiene que ver también como se relaciona con los demás, como piensa, y siente (p.381).

Habilidades interpersonales, son las habilidades que permite a los trabajadores se motivarse y relacionarse para contribuir al logro de las metas y objetivos del grupo y compartir responsabilidades y deberes laborales, además deben asegurarse de participar de manera eficiente y puede resultar ventajoso para la organización (Kapur, 2018, p.1).

Optimismo, cuando los trabajadores sienten capaces y contentos de que sus tareas no solo se limiten al desempeño de sus deberes laborales, sino que también participen en las actividades y asuntos de la organización (Kapur, 2018, p.1).

Manejo de emociones, este aspecto tiene un rol crítico en ayudar gerentes para hacer frente con el dinámica cambios en el campo de los negocios, porque permite reconocer y entender emociones de los empleados y utilizar dichas emociones para se controlen a sí mismos y su relación con los demás (Carmona, Vargas y Rosas, 2015, p.60).

D. Expectativas

Es lo que una persona espera conseguir por realizar una actividad laboral, y que le hace visualizar a futuro las recompensas o castigos que tendrá por el trabajo o responsabilidad, determinando su manera de pensar sobre los objetivos que se plantea la empresa (p.381).

Recompensas, son un factor de persuasión externo que alienta el motivo que dirige positivamente al individuo a trabajar más duro, igualando el desempeño requerido en la institución, para obtener el incentivo y también para alentar a los empleados a trabajar con buen ánimo y de manera más efectiva (Sánchez y García, 2017, p.163).

Imposición de sanciones, son las consecuencias de cuando un trabajador muestra una ética de trabajo deficiente o simplemente no está haciendo su trabajo correctamente, un

empleador, mediante una amonestación verbal y/o monetaria (Sánchez y García, 2017, p.163).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿De qué manera el diseño de un programa de motivación mejorará el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C, Chiclayo 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Qué tipos de programas de motivación viene aplicando la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018?

¿Cuáles son los factores de un programa de motivación que inciden en el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018?

1.5. Justificación e importancia de estudio

Según Ñaupas et al.(2014), en su libro titulado Metodología de la investigación enfatiza puntos indispensables para especificar la justificación (p.164):

Justificación teórica

En tal sentido, el presente estudio se justifica por el escudriñamiento de cada teoría expuesta para el desarrollo del mismo, referente a ambas variables, sustentándose en la Teoría de dos factores propuesta por Herzberg para el análisis de la variable motivación, asimismo, en relación a desempeño laboral se basará en el modelo dado por Arias(2012), facilitando un cúmulo de información para una amplia comprensión de lo concerniente a la determinación de estrategias de motivación que se deben establecer en las entidades para que impulse a óptimos desempeños de las tareas que son programadas, los cuales, permitan evaluar de manera objetiva el cumplimiento de los estándares designados, contrarrestando determinadas desviaciones consideradas cuellos de botellas, que obstaculizan el logro eficiente de metas propuestas, siendo un mecanismo que incite a mayor identificación,

compromiso y satisfacción de los empleados con las actividades pertenecientes a sus funciones, incentivándolos a emitir aportes novedosos para ejecutar procedimientos efectivos que corroboran directamente con la competitividad de la organización, asimismo, generen un clima de confianza con el cliente propiciando sólidas relaciones satisfactorias.

Justificación metodológica

La presente investigación que se justifica por aplicar un método inductivo, el cual, permite obtener constructos generales a partir de premisas específicas, cuyo análisis se fundamenta en la información recopilada por medio de la técnica encuesta, correspondiendo el instrumento cuestionario, para medir cada pregunta se estructuró acorde con la escala Likert, para realizar una adecuada valoración que permita diagnosticar la realidad de ambas variables, analizando las falencias, con el propósito de diseñar un programa de motivación completo orientado a mejorar el nivel de desempeño evidenciado en la empresa.

Justificación social

Del mismo modo, la mencionada investigación se justifica respecto al aspecto social, dado que coadyuvará al desarrollo de otras investigaciones que consideren las mismas variables, para ofrecerle una variedad de soluciones a determinadas situaciones empresariales que presentan ínfimos niveles de productividad laboral evidenciado por la desidia mostrada por los trabajadores cuando asumen sus actividades asignadas de sus funciones conjuntamente con escaso compromiso. Ante este contexto, el diseño de un programa de estrategias motivacionales es un valioso aporte para la Empresa Cobranzas y Créditos S.A.C., para desarrollar nuevos mecanismos que solidifiquen sus incentivos para fructíferos rendimientos en el moderno entorno competitivo

1.6. Hipótesis

H_i: El diseño de un programa de motivación mejora el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo 2018.

H₀: El diseño de un programa de motivación no mejora el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar los tipos de programas de motivación que viene aplicando la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.

Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.

Establecer cuáles son los factores de un programa de motivación que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.

II.MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo propositivo, dado que se pretende detallar las situaciones o fenómenos referentes a sus características y manifestaciones, las cuales en esta investigación compete al desempeño laboral, así también, es propositivo, ya que, se plantea la elaboración de factibles estrategias de motivación como solución que otorga una posición competitiva a la entidad, en base a lo señalado por Hurtado (2010), indica que mediante un diagnóstico apropiado de la problemática para diseñar una gama de estrategias motivacionales para mejorar los niveles de desempeño de los colaboradores de Empresa Cobranzas y Créditos S.A.C., Chiclayo, 2018.

Concerniente al diseño de investigación es no experimental transversal, puesto que no se manipuló de manera deliberada las variables objeto de estudio. En otras palabras, no se efectuaron variaciones intencionalmente a la variable independiente para definir sus efectos totales en demás variables que no corresponden al estudio. Asimismo, es transversal, puesto que la finalidad del mencionado estudio es describir la problemática presentada en cada variable con su correspondiente análisis, para establecer sus relaciones e influencias en un periodo determinado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de tipo descriptivo propositivo, asimismo es cuantitativo, ya que el planteamiento del problema se ha delimitado desde el inicio de la investigación, así como el establecimiento de objetivos con anterioridad, el estudio se mantiene objetivo, además siguen un patrón estructurado de ambas variables los cuales convergen a la demostración de teorías mediante un razonamiento deductivo (de lo general a lo particular). (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.2. Población y muestra.

De acuerdo con Hernández, R. , Fernández C. y Baptista, P.(2010), población abarca una colectividad mayor de usuarios, cuyas características son similares, en un mismo periodo y lugar, para determinar los parámetros propios de la muestra posteriormente., asimismo, garantizando la factibilidad de los resultados acorde con los objetivos correspondientes al estudio (p.174).

La población correspondió a la totalidad de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., el cual está conformado por 20 individuos, pertenecientes a las diferentes áreas.

Según Hernández, R., Fernández C. y Baptista, P. (2010), una muestra es subconjunto perteneciente a una población, que permite identificar la unidad de análisis propia del estudio para determinar sus características generales acordes a parámetros establecidos, la cual, se clasifica en probabilística, cuando es necesario precisar el tamaño de la muestra, y no probabilística, cuando se escoge a varios sujetos para desarrollar satisfactoriamente el proceso investigativo (p.175).

La muestra de la presente investigación, correspondió a muestreo probabilístico, ya que se presenta a toda la totalidad de los colaboradores, siendo igual a la población, es decir, comprende a 20 colaboradores de la Empresa Cobranzas y Créditos S.A.C., Chiclayo, 2018.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variable Independiente

Motivación: (Chiavenato, 2009)

Menciona que la motivación inicia un interés por generar una conducta provocado por una estimulación del exterior o también por procesos cognitivos en la persona.

2.3.2. Variable Dependiente

Desempeño laboral: (Arias, 2012) indica que:

El desempeño laboral se define en las siguientes dimensiones: habilidad, conocimientos, personalidad y expectativas.

Tabla 1.
Cuadro de Operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Variable independiente: Programa de motivación	Factores motivacionales	Orientación al logro Oportunidad de consecución de objetivos Responsabilidad Reconocimiento Trabajo significativo Oportunidad de crecimiento profesional	Encuesta/ Cuestionario
	Factores higiénicos	Puesto de trabajo Seguridad laboral Ambiente laboral Beneficios laborales Relaciones interpersonales	
Variable dependiente:	Habilidad	Participación	

Desempeño laboral

Capacitación

Conocimiento

Manejo de equipo de trabajo
Mejoras en procedimientos

Personalidad

Habilidades interpersonales
Optimismo
Manejo de emociones

Expectativas

Recompensas
Imposición de sanciones

Encuesta/ Cuestionario

Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección

2.4.1. Técnicas

Para obtener tal información se aplicó como técnica la encuesta para los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C, con el permiso del jefe de area y con el consentimiento de los colaboradores se procedio a realizar la encuesta de esa manera obteniendo informacion para la investigacion.

Encuesta:

Según Blasco (2012), la encuesta es una eficaz tècnica para conseguir informaciòn diversa acerca del tema de estudio de la motivacion y desempeño laboral de manera individual, concerniente a cada uno de los elementos encuestados, para el desarrollo y la obtencion de informacion para el presente trabajo de investigaciòn fue aplicada a los 20 colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C, despues de obtener el permiso del jefe de area, se realizo de manera presencial la encuesta y se obtuvo la informacion necesaria para la investigacion

2.4.2 Instrumentos

Cuestionarios:

Según Ñaupas et al. (2014), el cuestionario es un instrumento que comprende a la técnica de la entrevista y encuesta, para el presente estudio se optó por la ejecución del cuestionario para la encuesta, documento conformado por un acervo de preguntas cerradas con escala de Likert, en la cual, cada pregunta emitida al personal se encontró relacionada con la hipótesis del trabajo, variables e indicadores pertenecientes al objeto de estudio, que permitió conseguir información precisa y verídica para la emisión de un diagnóstico objetivo que aseguró la constatación con las hipótesis definidas. (p. 37)

Respecto al instrumento empleado, partiendo de la técnica de la encuesta se formuló el cuestionario, que comprende 20 preguntas, correspondiendo 11 preguntas de respuestas múltiples relacionadas a la primera variable de estudio, motivación, asimismo, las 9 preguntas restantes diseñadas pertenecen a la variable desempeño

laboral, además para medir cada pregunta se estructuró acorde con la escala Likert. Tal instrumento se aplicó con previa coordinación del jefe de área, brindando la explicación de dicho instrumento a los trabajadores en unos minutos de break que autorizó el jefe inmediato, de esa manera fue como se aplicó dicho cuestionario.

- 5= Totalmente de acuerdo
- 4= De acuerdo
- 3= Indeciso
- 2=En desacuerdo
- 1= Totalmente en desacuerdo

2.4.3 Confiabilidad y validez

Para realizar una correcta validación del instrumento aplicado se procedió a recurrir a la opinión de juicios de expertos, que garantizó la coherencia con la teoría descrita, mostrada en los diferentes criterios que se han establecidos para elaborar los ítems válidos referente a la variable de estudio. Por otro lado, concerniente a la confiabilidad se basó en el coeficiente de Alfa de Cronbach, herramienta de consistencia que determina la fiabilidad del instrumento que involucra una serie de ítems que se espera que mida el establecimiento de los ítems en relación con lo dilucidado en las dimensiones.

Tabla 2.
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Elaboración propia

Tabla 3.
Estadístico de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	20

Elaboración propia

Por consiguiente, para la presente investigación se determinó una fiabilidad de 0,940 en ambas variables de estudio: motivación y desempeño laboral, la cual, se ubica en la escala

de confiabilidad excelente, que garantizó la obtención de resultados viables para la realización de un adecuado planteamiento de la propuesta que permite mejorar el desempeño de las actividades con óptimos rendimientos.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante los instrumentos que permiten recabar información, a través de cuestionarios aplicados a los colaboradores posterior a la elaboración de encuestas con sus correspondientes, se procedió a realizar de manera precisa la identificación de la muestra a aplicar, que prosiguió con su tabulación en la herramienta Microsoft Excel, asignando valoración de acuerdo con la escala de Likert, continuando con su procesamiento en el programa estadístico SPSS versión 22, que representó la información recabada en tablas y figuras conllevando a propiciar herramientas necesarias para mayor comprensión para sus respectivos análisis de las variables de estudio, proporcionando un adecuado diagnóstico de la realidad existente en la entidad, que direccionó a un adecuado planteamiento de estrategias abordadas en un programa eficientemente que coadyuva en incrementar sus rendimientos.

2.6 Criterios éticos

Para el presente estudio se consideraron los siguientes criterios éticos:

Autenticidad: Respecto a un sustento en datos objetivos y veraces, además de un consistente abordaje metodológico, guiados por directrices de la institución.

Veracidad: El mencionado estudio especifica la problemática denotada en las organizaciones, asimismo, expone de forma detallada las diversas teorías o modelos concernientes al tema, transmitiendo constructos veraces y coherentes.

Discrecionalidad: Implica mantener una cultura de discreción en relación a identidades de los encuestados durante el periodo de recolección de información, dado que, no se publicó sus nombres en ningún momento del desarrollo de mencionado tema.

Neutralidad: Conciernen a limitar el direccionamiento de las respuestas a asuntos propios del tema de estudio cuando se ejecute la aplicación de los instrumentos formulados para la recopilación efectiva y transparente de los hechos.

Respeto: Se optó por respetar en todo momento la propiedad intelectual, ya que, se procedió a realizar el citado correcto cuando se incorporó informaciones propias de terceros, las cuales, se evidencian en las referencias expuestas.

2.7 Criterios de rigor científico

Acorde con Hernández, Fernández & Baptista (2014), la presente investigación se rigió en relación a los siguientes criterios:

Criterios inclusión: Se involucró a los colaboradores que pudieron contestar acerca del tema abordado en la presente investigación, el cual, concierne a motivación y desempeño laboral.

Criterios exclusión: Se excluyó aquellas personas ajenas al tema de investigación para evitar resultados no pertinentes e innecesarios en el estudio.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

A continuación, se presenta los resultados más importantes encontrados en la presente investigación

Tabla 4.
Satisfacción

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10%	10%
Desacuerdo	2	10%	20%
De acuerdo	14	70%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

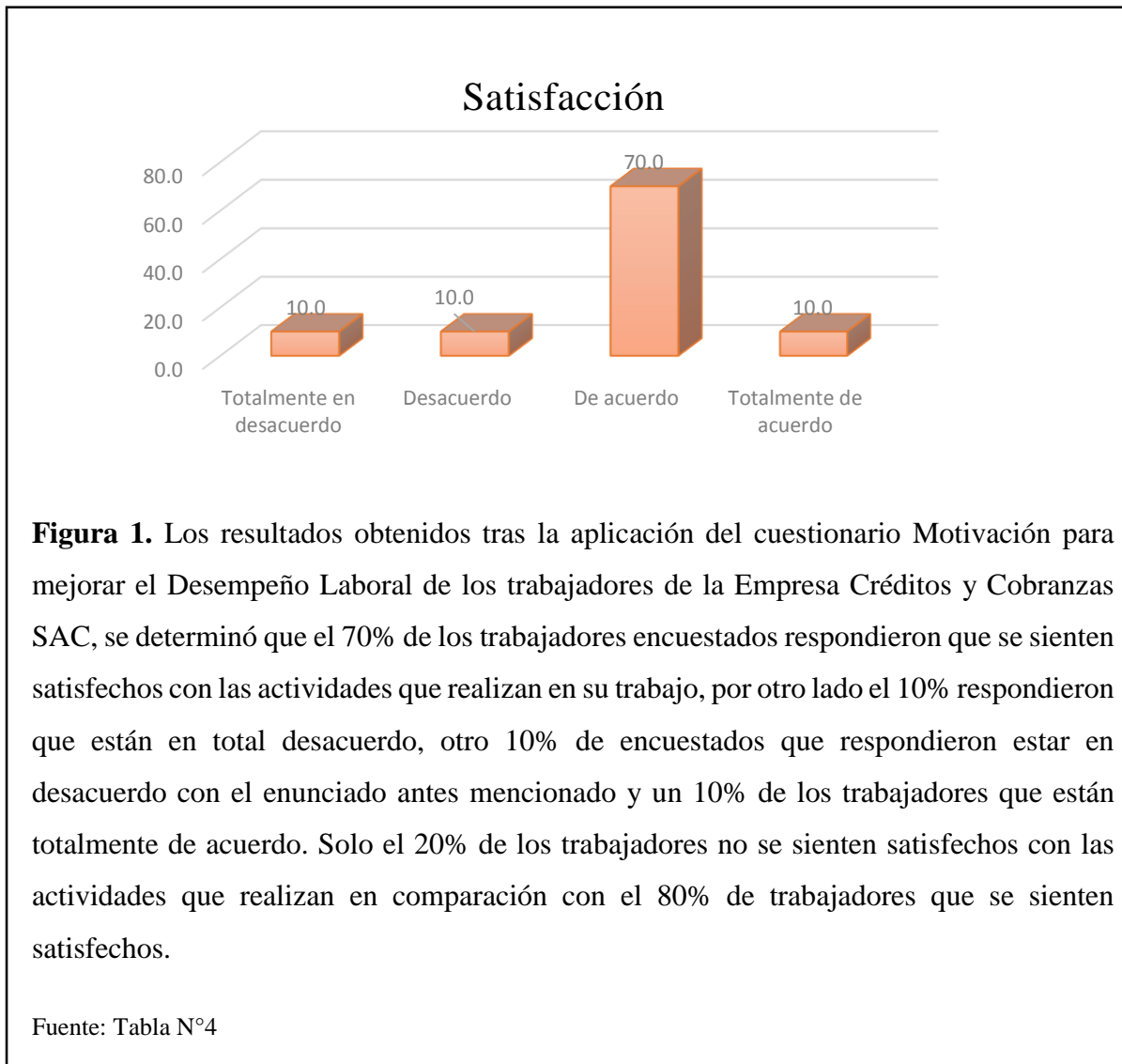


Figura 1. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se determinó que el 70% de los trabajadores encuestados respondieron que se sienten satisfechos con las actividades que realizan en su trabajo, por otro lado el 10% respondieron que están en total desacuerdo, otro 10% de encuestados que respondieron estar en desacuerdo con el enunciado antes mencionado y un 10% de los trabajadores que están totalmente de acuerdo. Solo el 20% de los trabajadores no se sienten satisfechos con las actividades que realizan en comparación con el 80% de trabajadores que se sienten satisfechos.

Fuente: Tabla N°4

Tabla 5.
Oportunidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	35%	35%
Indeciso	3	15%	50%
De acuerdo	10	50%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

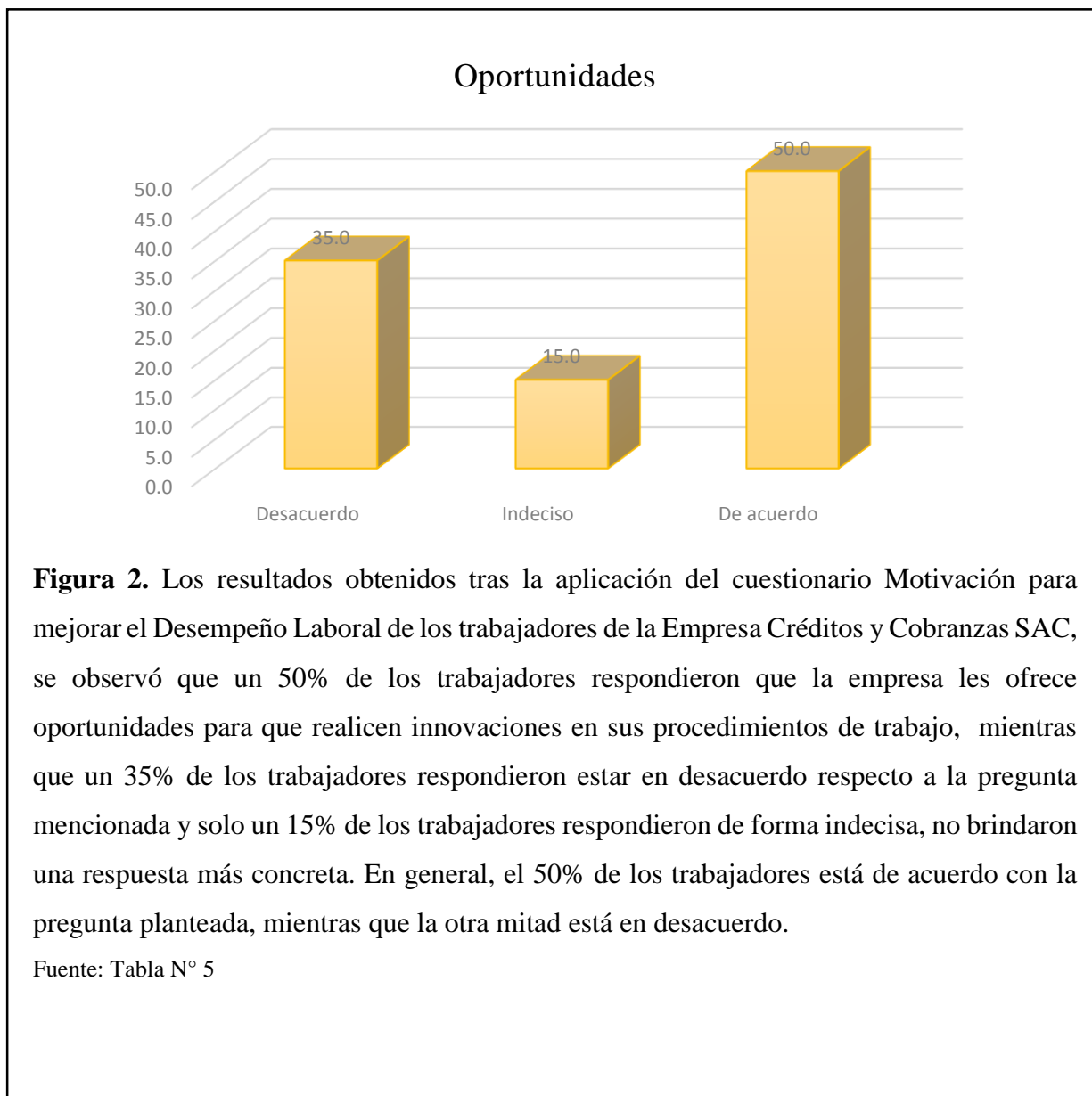


Figura 2. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que un 50% de los trabajadores respondieron que la empresa les ofrece oportunidades para que realicen innovaciones en sus procedimientos de trabajo, mientras que un 35% de los trabajadores respondieron estar en desacuerdo respecto a la pregunta mencionada y solo un 15% de los trabajadores respondieron de forma indecisa, no brindaron una respuesta más concreta. En general, el 50% de los trabajadores está de acuerdo con la pregunta planteada, mientras que la otra mitad está en desacuerdo.

Fuente: Tabla N° 5

Tabla 6.
Compromiso

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5%	5%
Desacuerdo	1	5%	10%
Indeciso	5	25%	35%
De acuerdo	12	60%	95%
Totalmente de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

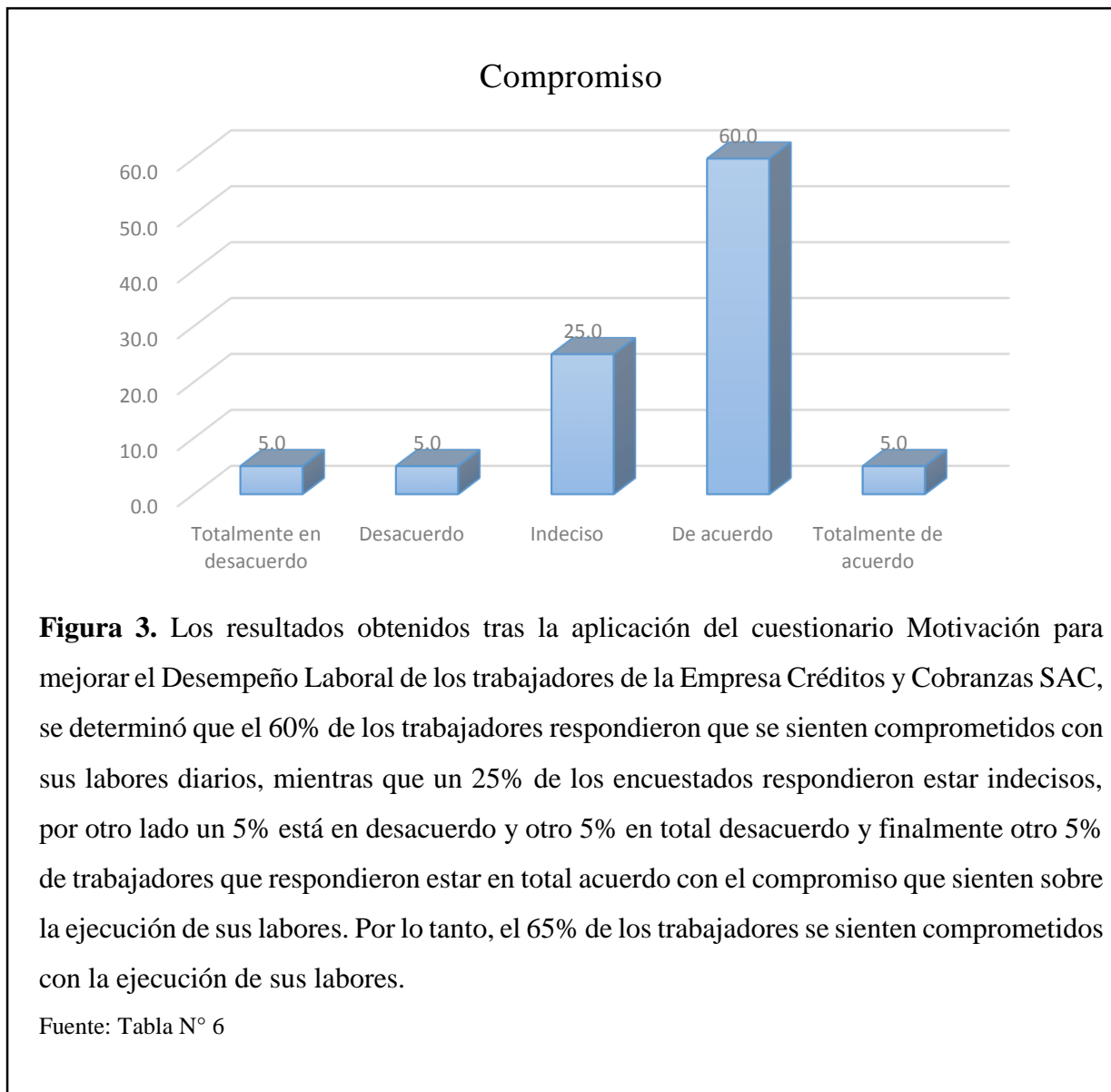


Tabla 7.
Reconocimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	15%	15%
Desacuerdo	9	45%	60%
Indeciso	5	25%	85%
De acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

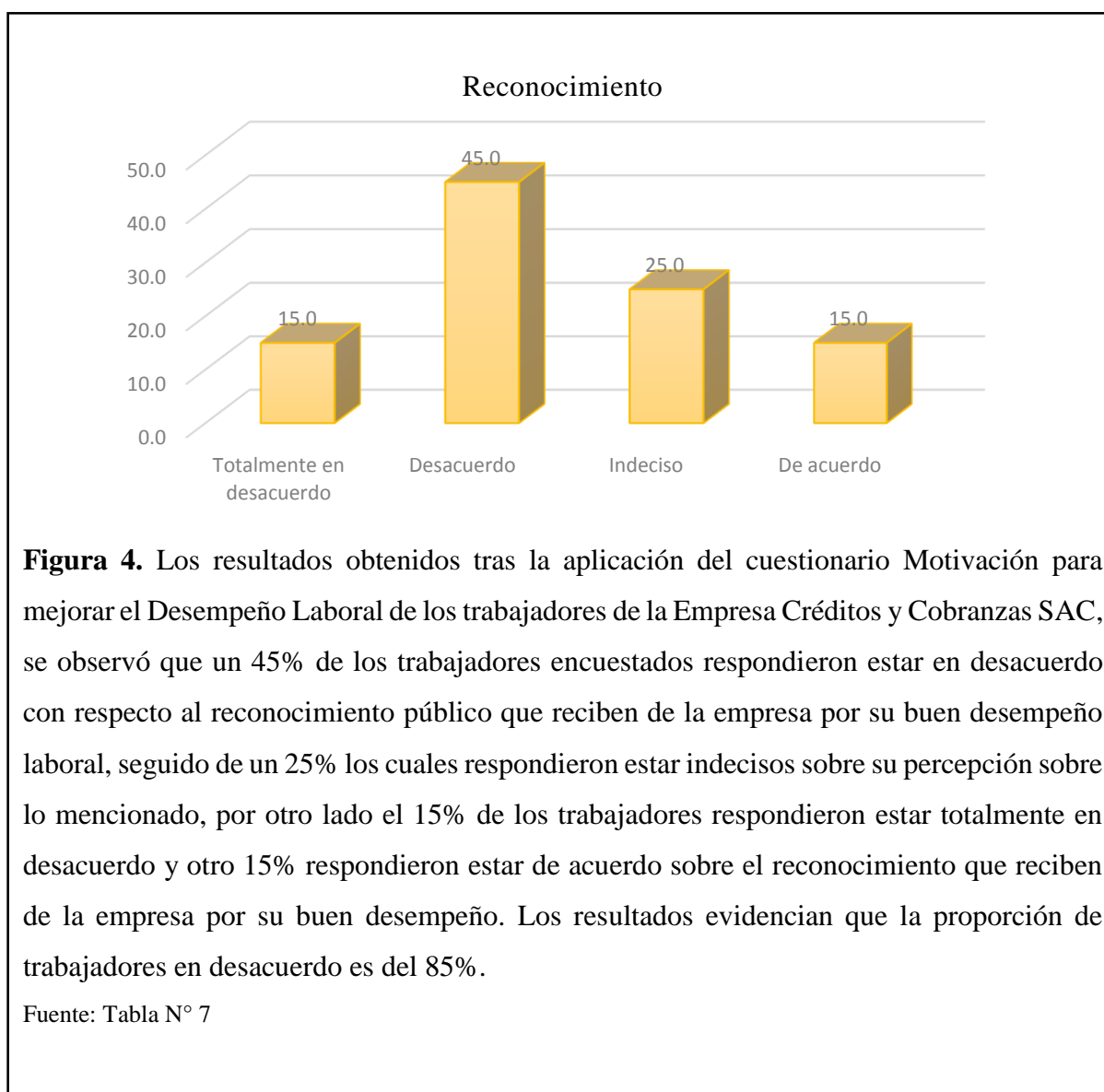


Tabla 8.
Objetivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5%	5%
Desacuerdo	3	15%	20%
Indeciso	3	15%	35%
De acuerdo	13	65%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

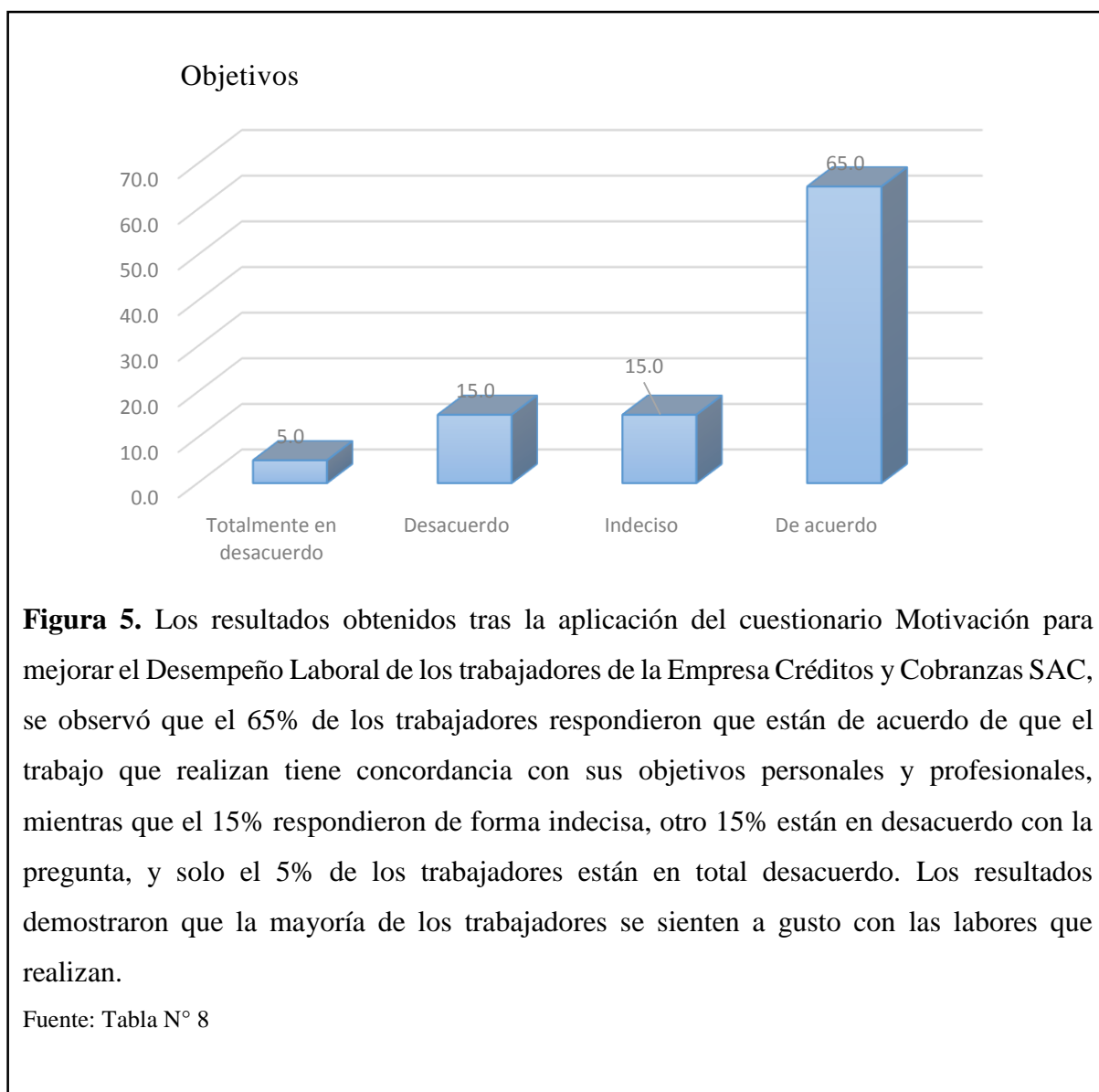


Tabla 9.

Línea de Carrera

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	10	50%	50%
Indeciso	3	15%	65%
De acuerdo	5	25%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

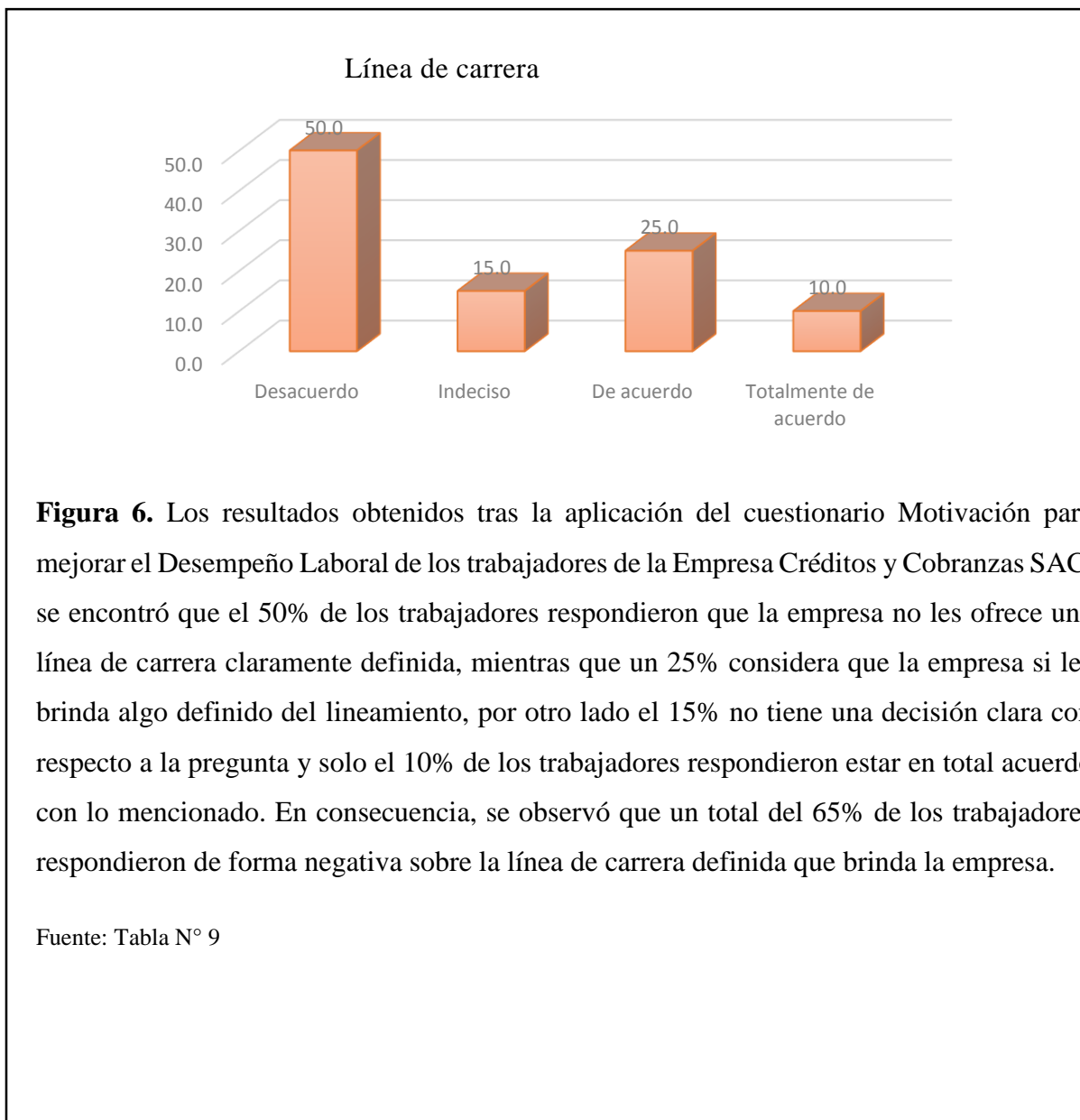


Figura 6. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se encontró que el 50% de los trabajadores respondieron que la empresa no les ofrece una línea de carrera claramente definida, mientras que un 25% considera que la empresa si les brinda algo definido del lineamiento, por otro lado el 15% no tiene una decisión clara con respecto a la pregunta y solo el 10% de los trabajadores respondieron estar en total acuerdo con lo mencionado. En consecuencia, se observó que un total del 65% de los trabajadores respondieron de forma negativa sobre la línea de carrera definida que brinda la empresa.

Fuente: Tabla N° 9

Tabla 10.
Realización

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5%	5%
Desacuerdo	2	10%	15%
Indeciso	2	10%	25%
De acuerdo	15	75%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

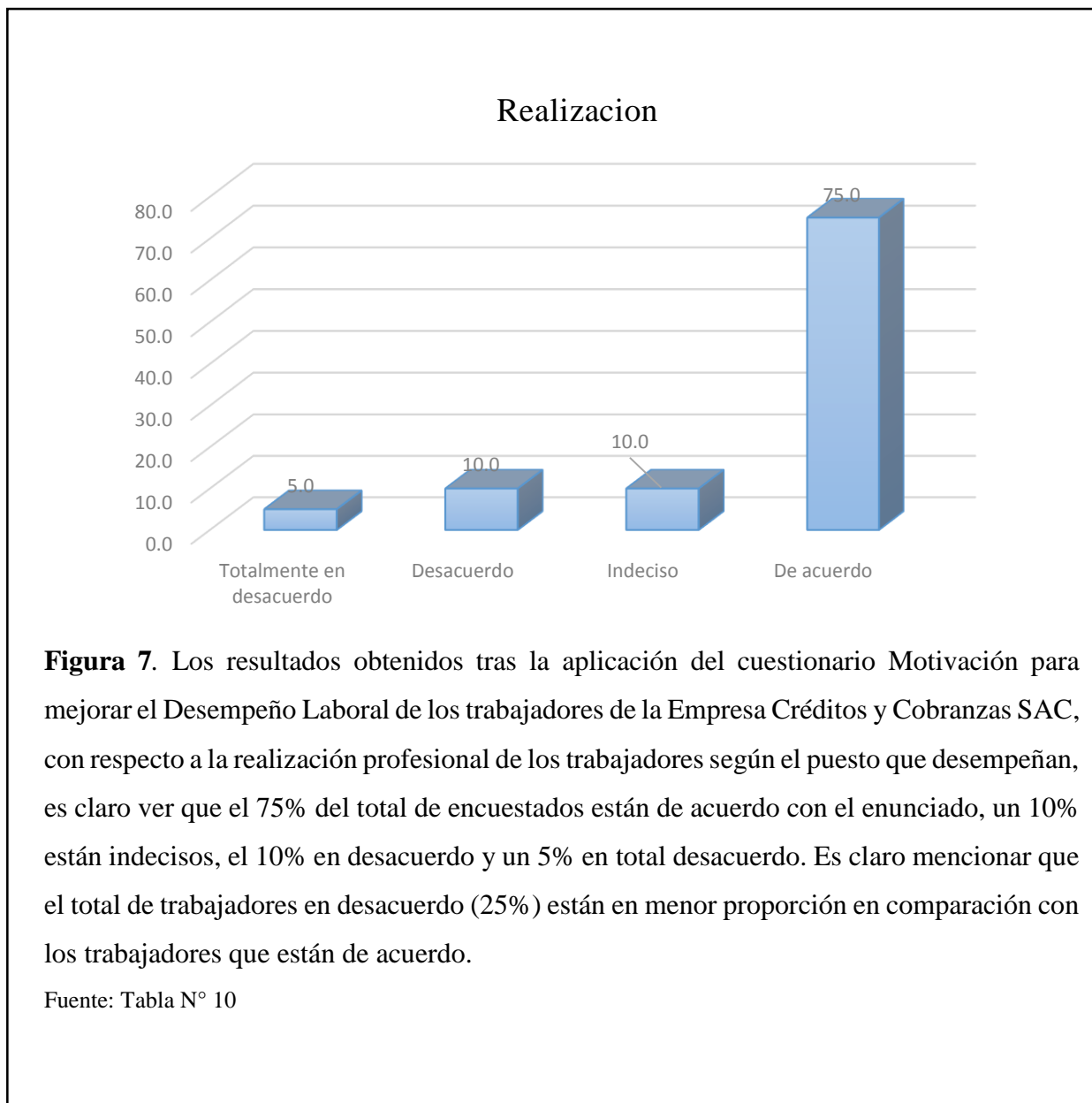


Figura 7. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, con respecto a la realización profesional de los trabajadores según el puesto que desempeñan, es claro ver que el 75% del total de encuestados están de acuerdo con el enunciado, un 10% están indecisos, el 10% en desacuerdo y un 5% en total desacuerdo. Es claro mencionar que el total de trabajadores en desacuerdo (25%) están en menor proporción en comparación con los trabajadores que están de acuerdo.

Fuente: Tabla N° 10

Tabla 11.
Seguridad

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5%	5%
Desacuerdo	6	30%	35%
Indeciso	5	25%	60%
De acuerdo	8	40%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

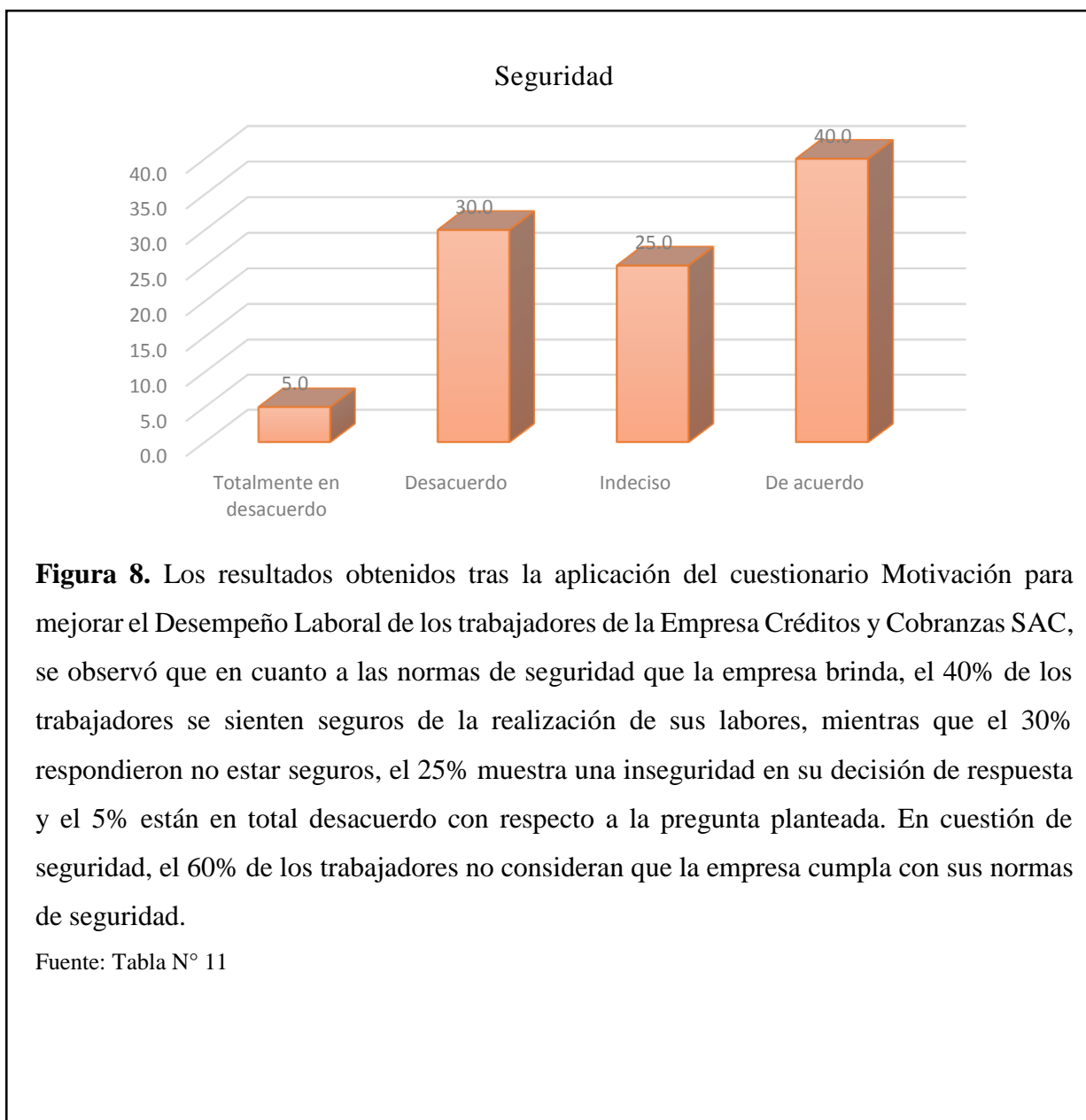


Figura 8. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que en cuanto a las normas de seguridad que la empresa brinda, el 40% de los trabajadores se sienten seguros de la realización de sus labores, mientras que el 30% respondieron no estar seguros, el 25% muestra una inseguridad en su decisión de respuesta y el 5% están en total desacuerdo con respecto a la pregunta planteada. En cuestión de seguridad, el 60% de los trabajadores no consideran que la empresa cumpla con sus normas de seguridad.

Fuente: Tabla N° 11

Tabla 12.
Incremento

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	8	40%	40%
Indeciso	2	10%	50%
De acuerdo	8	40%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

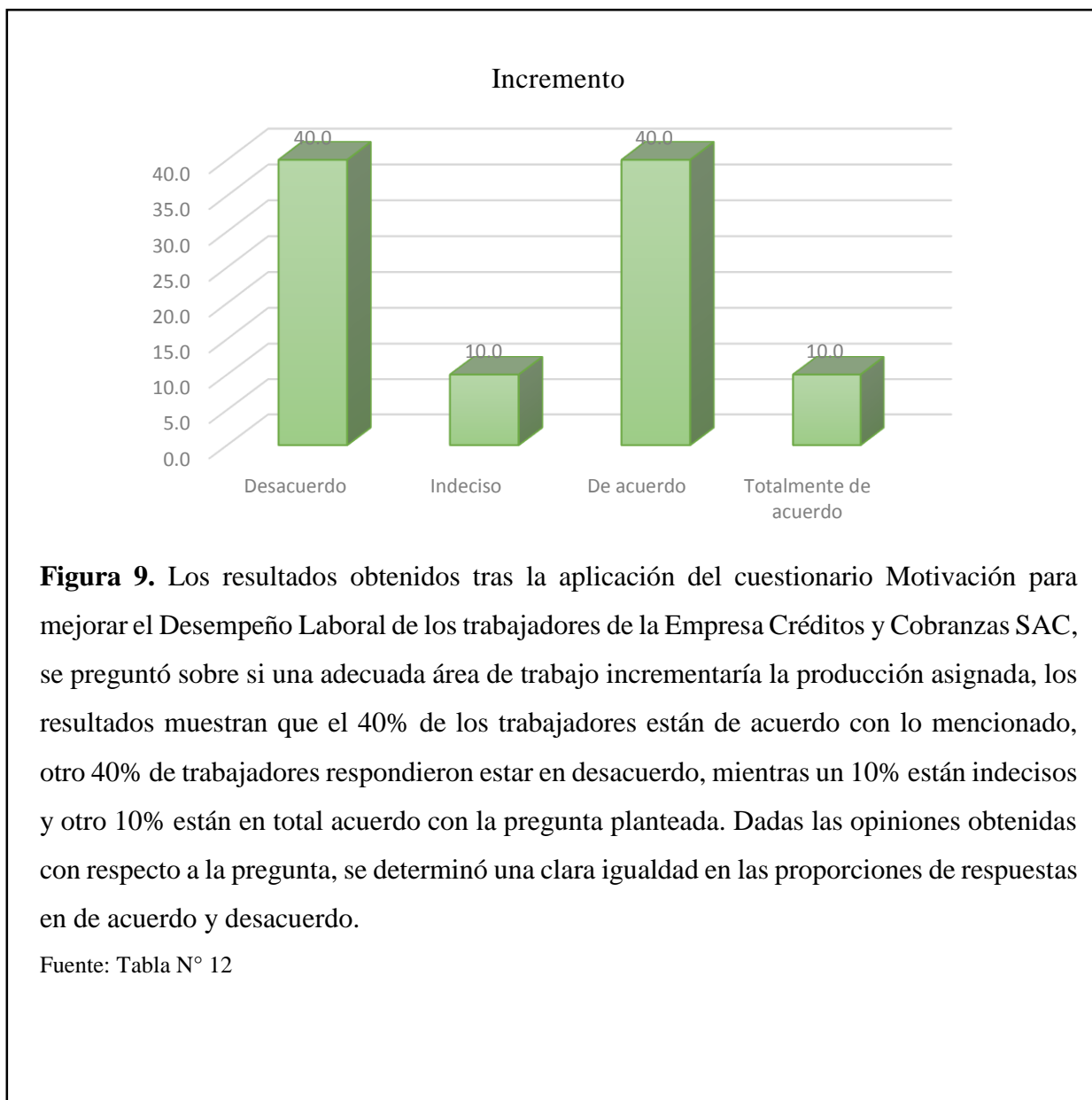


Figura 9. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se preguntó sobre si una adecuada área de trabajo incrementaría la producción asignada, los resultados muestran que el 40% de los trabajadores están de acuerdo con lo mencionado, otro 40% de trabajadores respondieron estar en desacuerdo, mientras un 10% están indecisos y otro 10% están en total acuerdo con la pregunta planteada. Dadas las opiniones obtenidas con respecto a la pregunta, se determinó una clara igualdad en las proporciones de respuestas en de acuerdo y desacuerdo.

Fuente: Tabla N° 12

Tabla 13.
Beneficios

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	15%	15%
Desacuerdo	9	45%	60%
Indeciso	5	25%	85%
De acuerdo	2	10%	95%
Totalmente de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

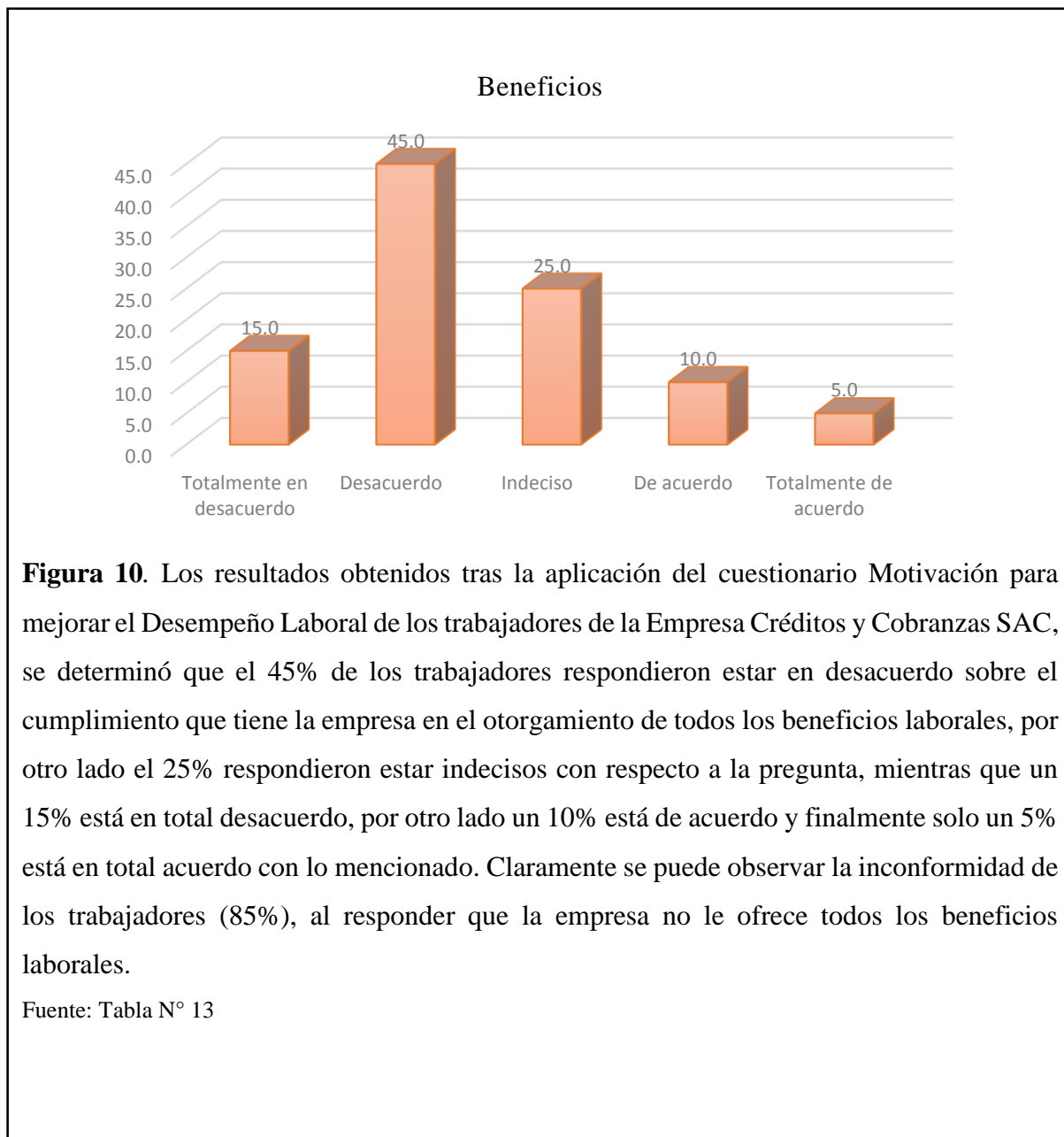


Figura 10. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se determinó que el 45% de los trabajadores respondieron estar en desacuerdo sobre el cumplimiento que tiene la empresa en el otorgamiento de todos los beneficios laborales, por otro lado el 25% respondieron estar indecisos con respecto a la pregunta, mientras que un 15% está en total desacuerdo, por otro lado un 10% está de acuerdo y finalmente solo un 5% está en total acuerdo con lo mencionado. Claramente se puede observar la inconformidad de los trabajadores (85%), al responder que la empresa no le ofrece todos los beneficios laborales.

Fuente: Tabla N° 13

Tabla 14.
Comunicación

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso	6	30%	50%
De acuerdo	8	40%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

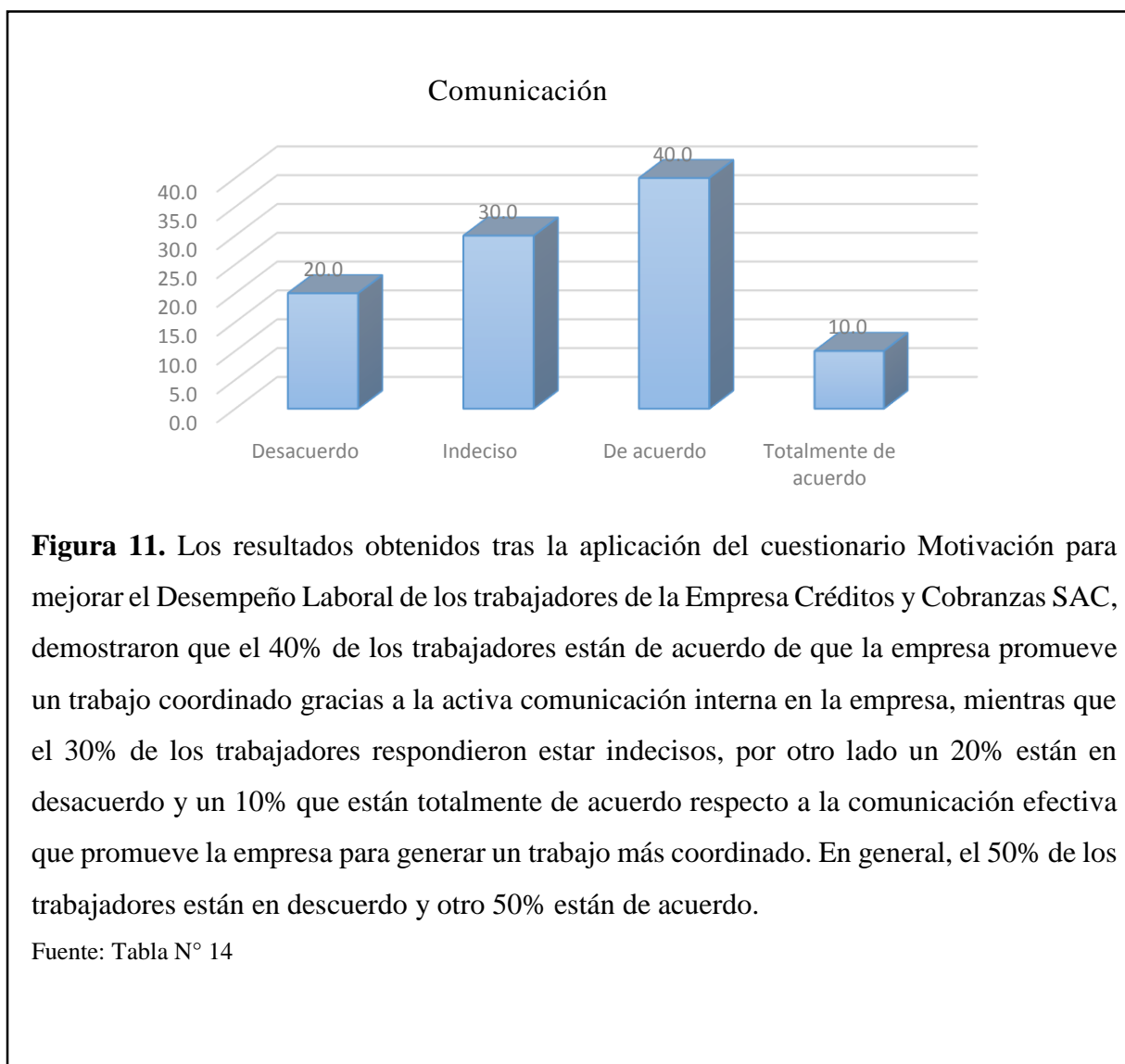


Figura 11. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, demostraron que el 40% de los trabajadores están de acuerdo de que la empresa promueve un trabajo coordinado gracias a la activa comunicación interna en la empresa, mientras que el 30% de los trabajadores respondieron estar indecisos, por otro lado un 20% están en desacuerdo y un 10% que están totalmente de acuerdo respecto a la comunicación efectiva que promueve la empresa para generar un trabajo más coordinado. En general, el 50% de los trabajadores están en desacuerdo y otro 50% están de acuerdo.

Fuente: Tabla N° 14

Tabla 15.

Aportes

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	4	20%	20%
Indeciso	4	20%	40%
De acuerdo	8	40%	80%
Totalmente de acuerdo	4	20%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

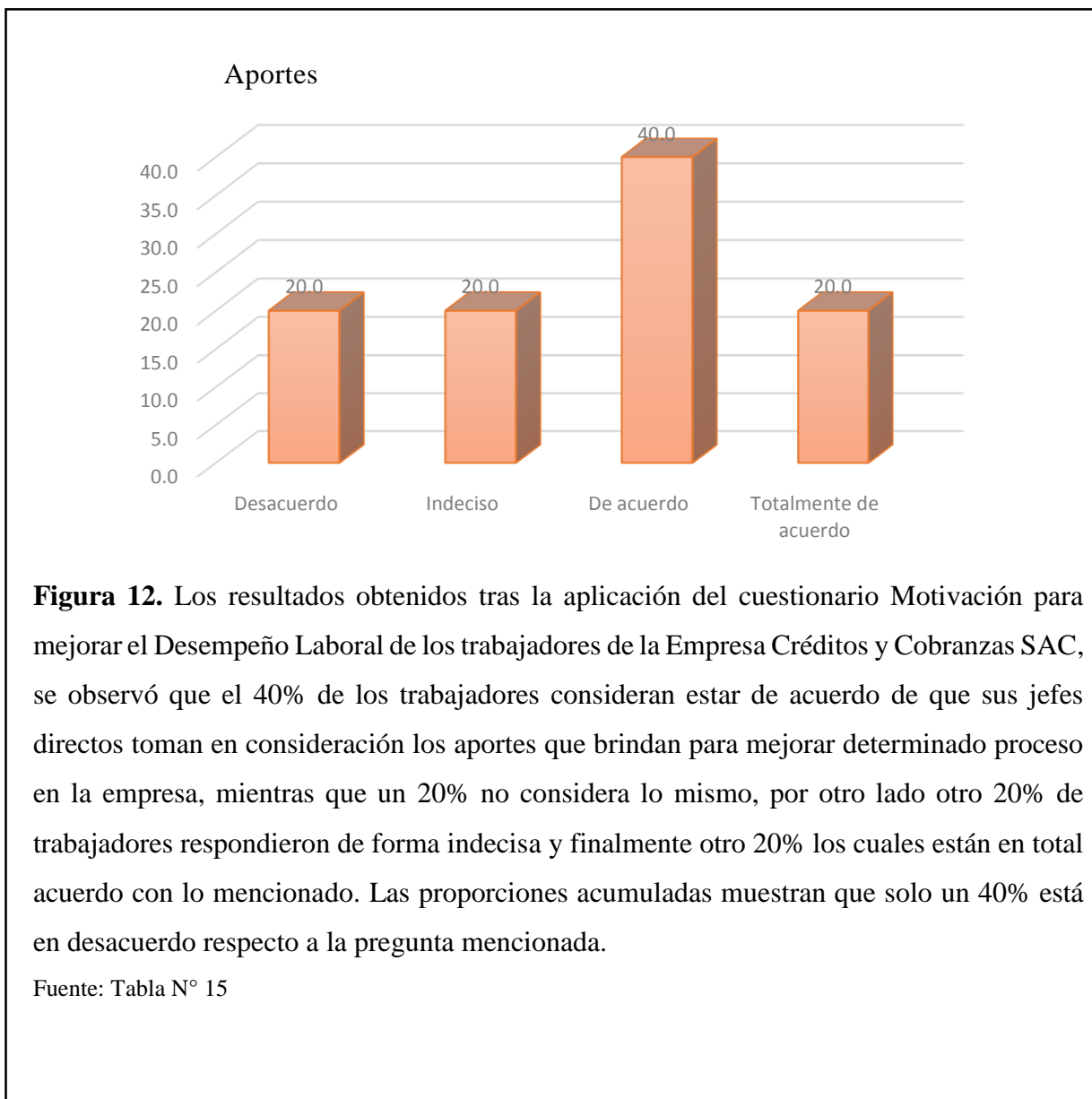


Figura 12. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que el 40% de los trabajadores consideran estar de acuerdo de que sus jefes directos toman en consideración los aportes que brindan para mejorar determinado proceso en la empresa, mientras que un 20% no considera lo mismo, por otro lado otro 20% de trabajadores respondieron de forma indecisa y finalmente otro 20% los cuales están en total acuerdo con lo mencionado. Las proporciones acumuladas muestran que solo un 40% está en desacuerdo respecto a la pregunta mencionada.

Fuente: Tabla N° 15

Tabla 16.
Capacitaciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10%	10%
Desacuerdo	8	40%	50%
Indeciso	3	15%	65%
De acuerdo	5	25%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

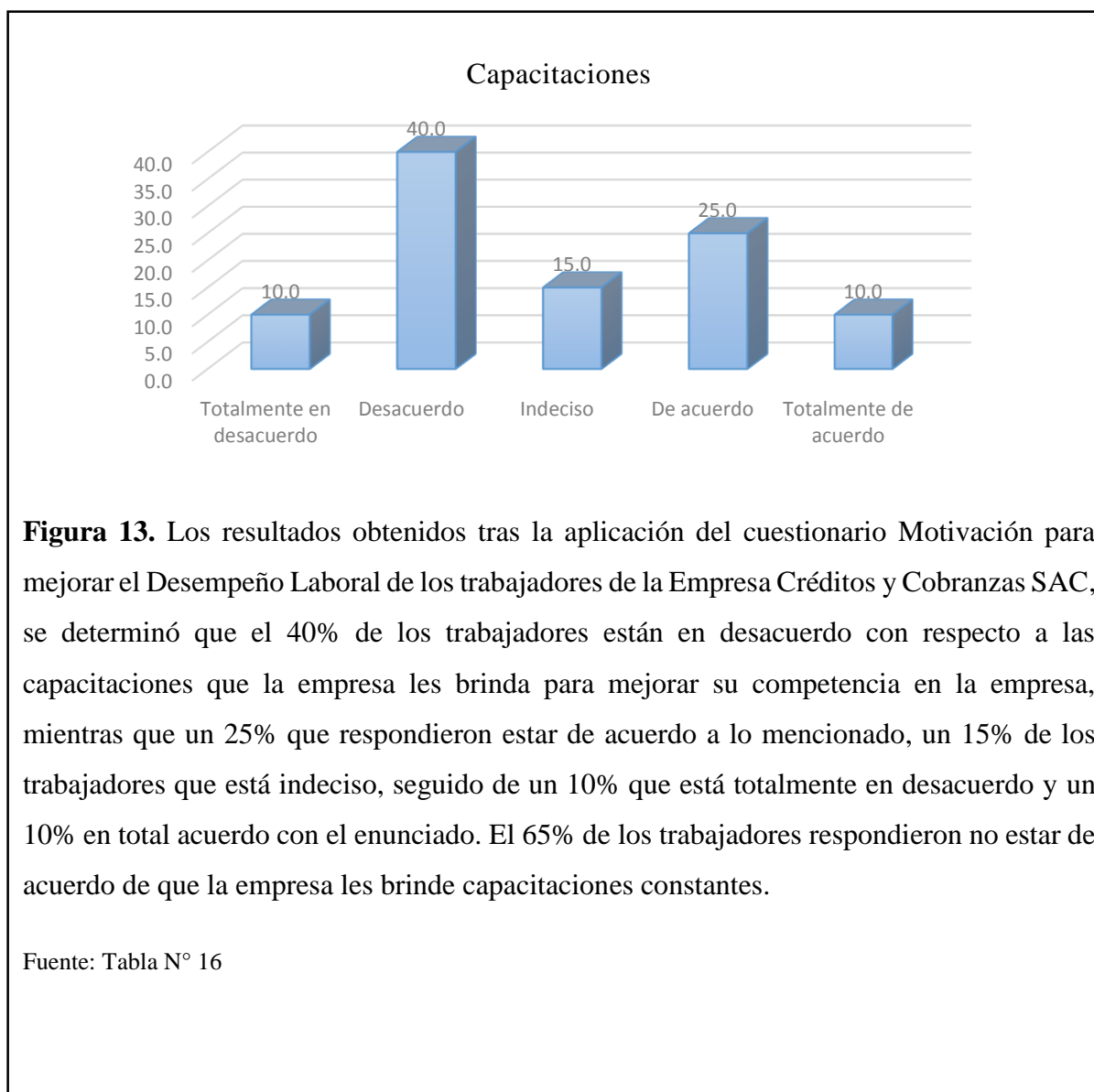


Figura 13. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se determinó que el 40% de los trabajadores están en desacuerdo con respecto a las capacitaciones que la empresa les brinda para mejorar su competencia en la empresa, mientras que un 25% que respondieron estar de acuerdo a lo mencionado, un 15% de los trabajadores que está indeciso, seguido de un 10% que está totalmente en desacuerdo y un 10% en total acuerdo con el enunciado. El 65% de los trabajadores respondieron no estar de acuerdo de que la empresa les brinde capacitaciones constantes.

Fuente: Tabla N° 16

Tabla 17.
Equipos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	1	5%	5%
Indeciso	1	5%	10%
De acuerdo	15	75%	85%
Totalmente de acuerdo	3	15%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

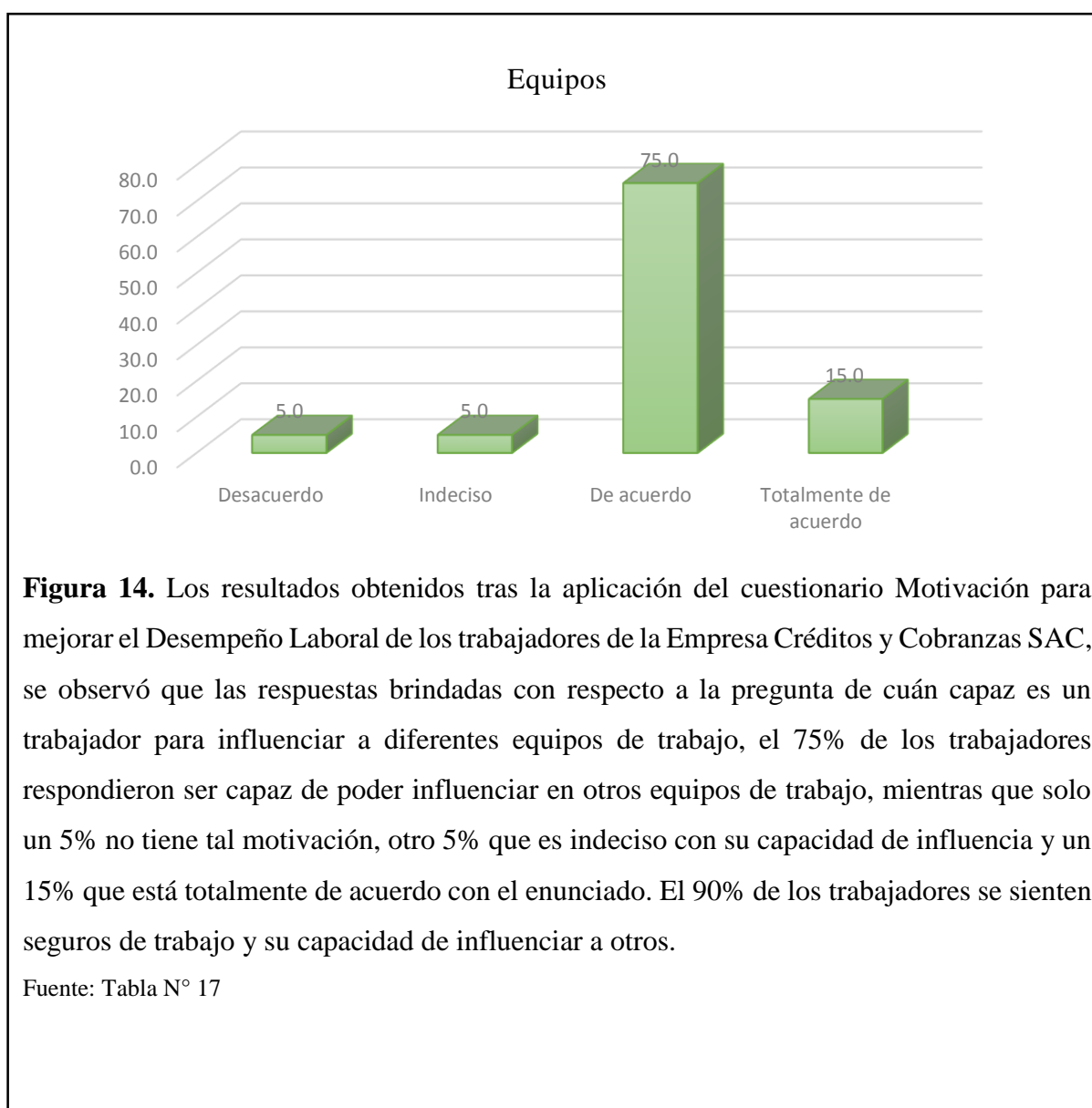


Figura 14. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que las respuestas brindadas con respecto a la pregunta de cuán capaz es un trabajador para influenciar a diferentes equipos de trabajo, el 75% de los trabajadores respondieron ser capaz de poder influenciar en otros equipos de trabajo, mientras que solo un 5% no tiene tal motivación, otro 5% que es indeciso con su capacidad de influencia y un 15% que está totalmente de acuerdo con el enunciado. El 90% de los trabajadores se sienten seguros de trabajo y su capacidad de influenciar a otros.

Fuente: Tabla N° 17

Tabla 18.
Propuestas

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	5	25%	25%
Indeciso	4	20%	45%
De acuerdo	11	55%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

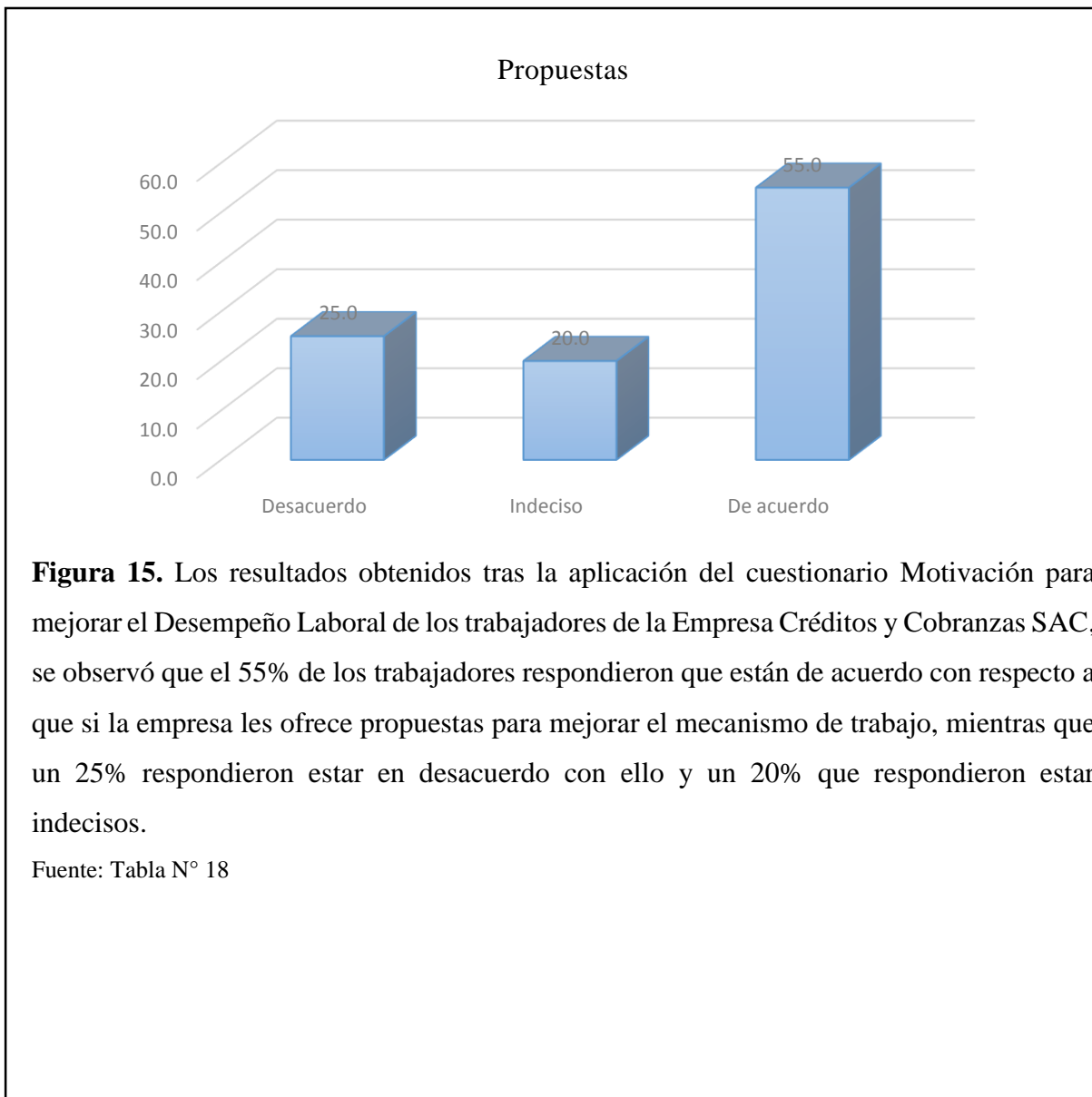


Figura 15. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que el 55% de los trabajadores respondieron que están de acuerdo con respecto a que si la empresa les ofrece propuestas para mejorar el mecanismo de trabajo, mientras que un 25% respondieron estar en desacuerdo con ello y un 20% que respondieron estar indecisos.

Fuente: Tabla N° 18

Tabla 19.
Actitud

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	3	15%	15%
Indeciso	2	10%	25%
De acuerdo	13	65%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

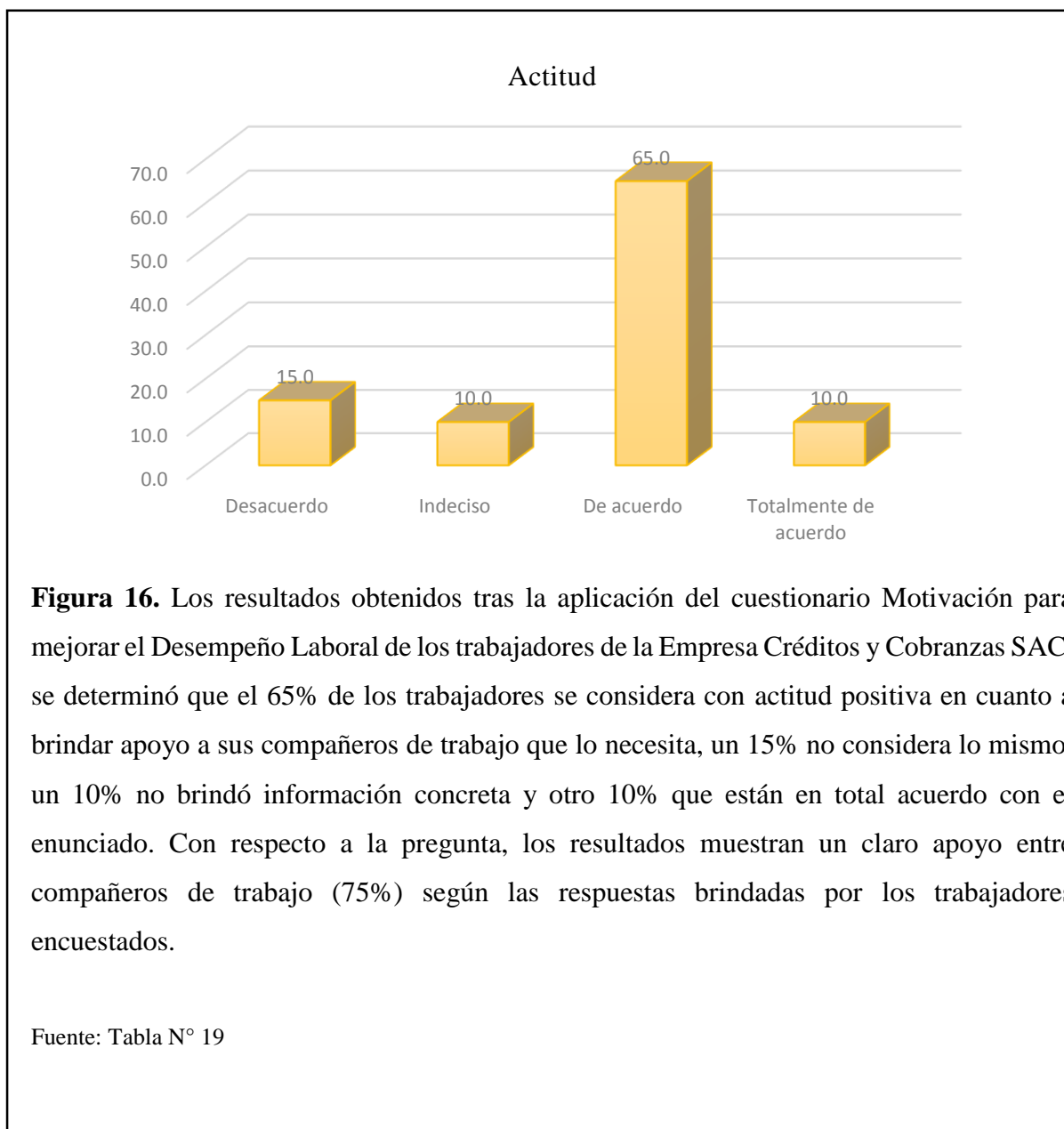


Figura 16. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se determinó que el 65% de los trabajadores se considera con actitud positiva en cuanto a brindar apoyo a sus compañeros de trabajo que lo necesita, un 15% no considera lo mismo, un 10% no brindó información concreta y otro 10% que están en total acuerdo con el enunciado. Con respecto a la pregunta, los resultados muestran un claro apoyo entre compañeros de trabajo (75%) según las respuestas brindadas por los trabajadores encuestados.

Fuente: Tabla N° 19

Tabla 20.
Optimismo

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	2	10%	10%
De acuerdo	16	80%	90%
Totalmente de acuerdo	2	10%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

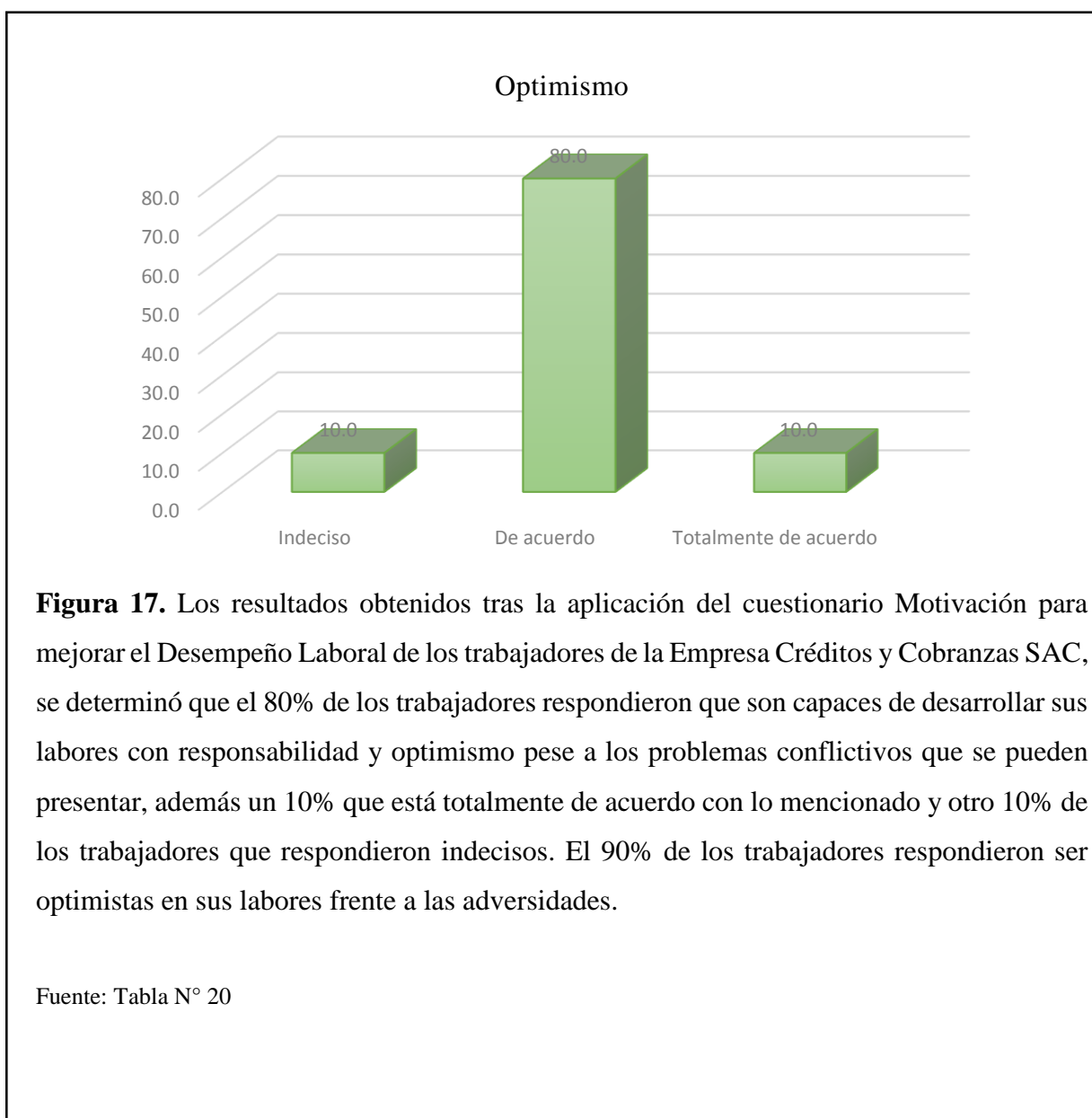


Figura 17. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se determinó que el 80% de los trabajadores respondieron que son capaces de desarrollar sus labores con responsabilidad y optimismo pese a los problemas conflictivos que se pueden presentar, además un 10% que está totalmente de acuerdo con lo mencionado y otro 10% de los trabajadores que respondieron indecisos. El 90% de los trabajadores respondieron ser optimistas en sus labores frente a las adversidades.

Fuente: Tabla N° 20

Tabla 21.

¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Indeciso	3	15%	15%
De acuerdo	12	60%	75%
Totalmente de acuerdo	5	25%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

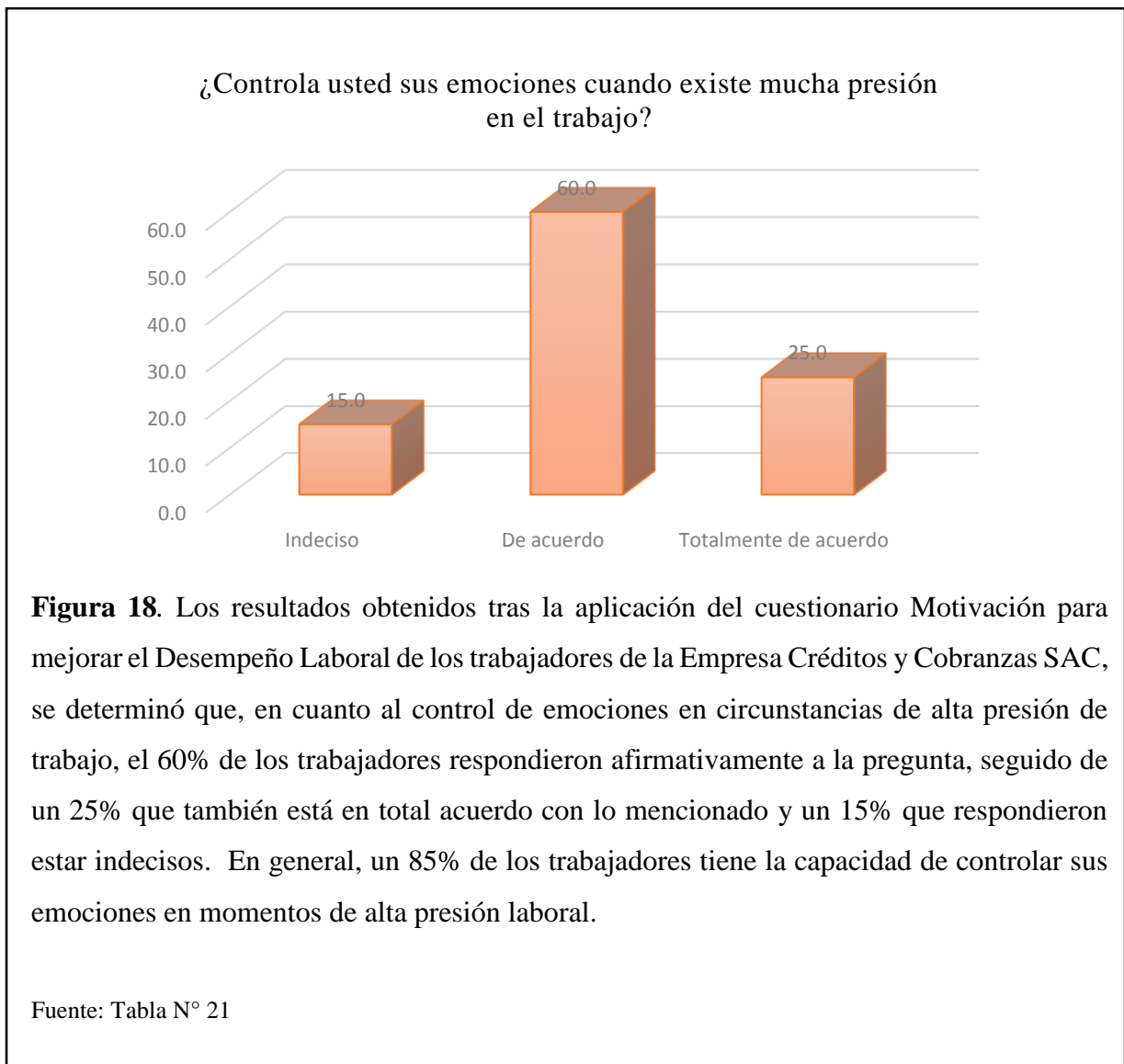


Tabla 22.

¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Desacuerdo	7	35%	35%
Indeciso	6	30%	65%
De acuerdo	7	35%	100%
Total	20	100%	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.

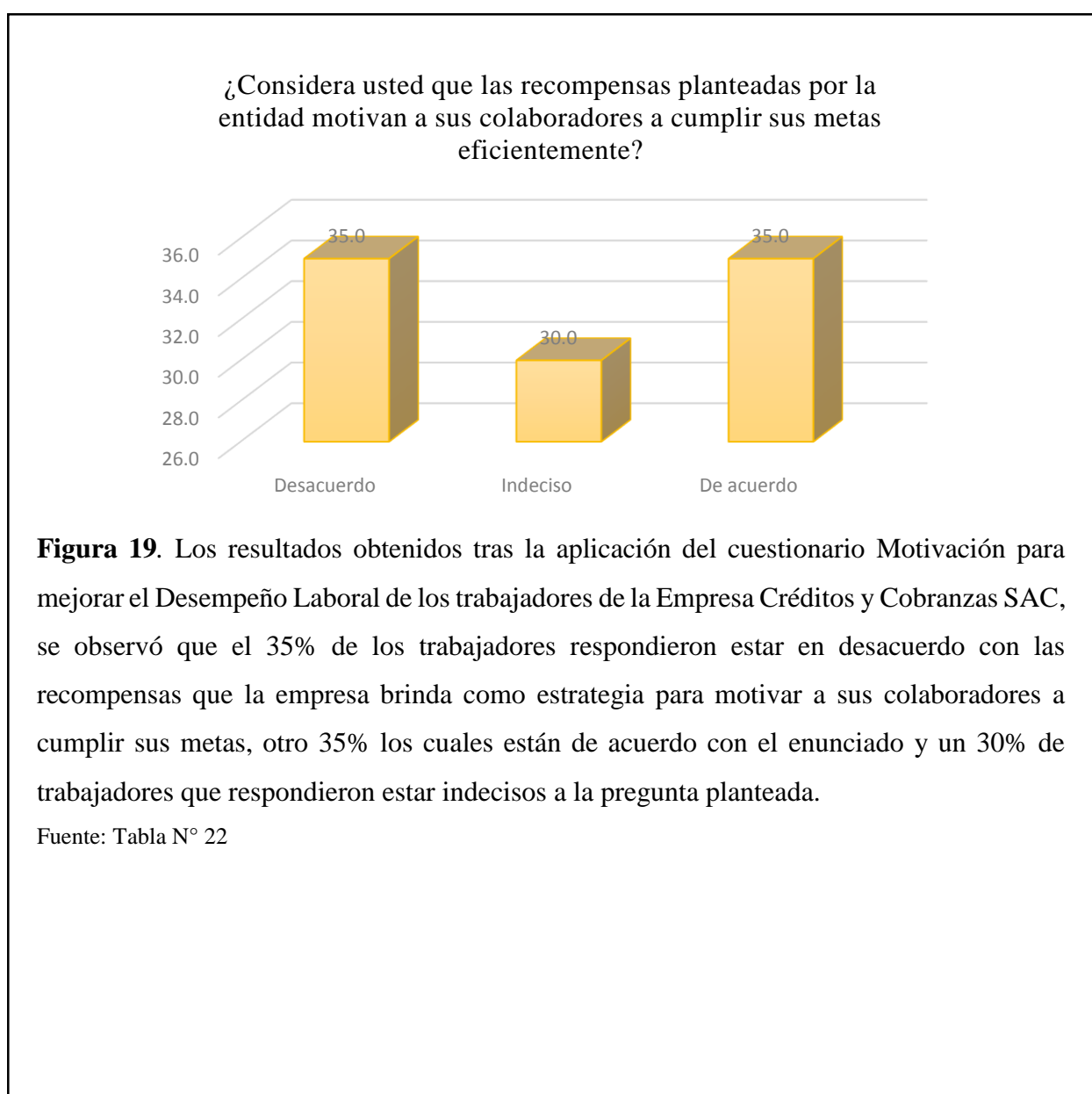


Figura 19. Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario Motivación para mejorar el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Créditos y Cobranzas SAC, se observó que el 35% de los trabajadores respondieron estar en desacuerdo con las recompensas que la empresa brinda como estrategia para motivar a sus colaboradores a cumplir sus metas, otro 35% los cuales están de acuerdo con el enunciado y un 30% de trabajadores que respondieron estar indecisos a la pregunta planteada.

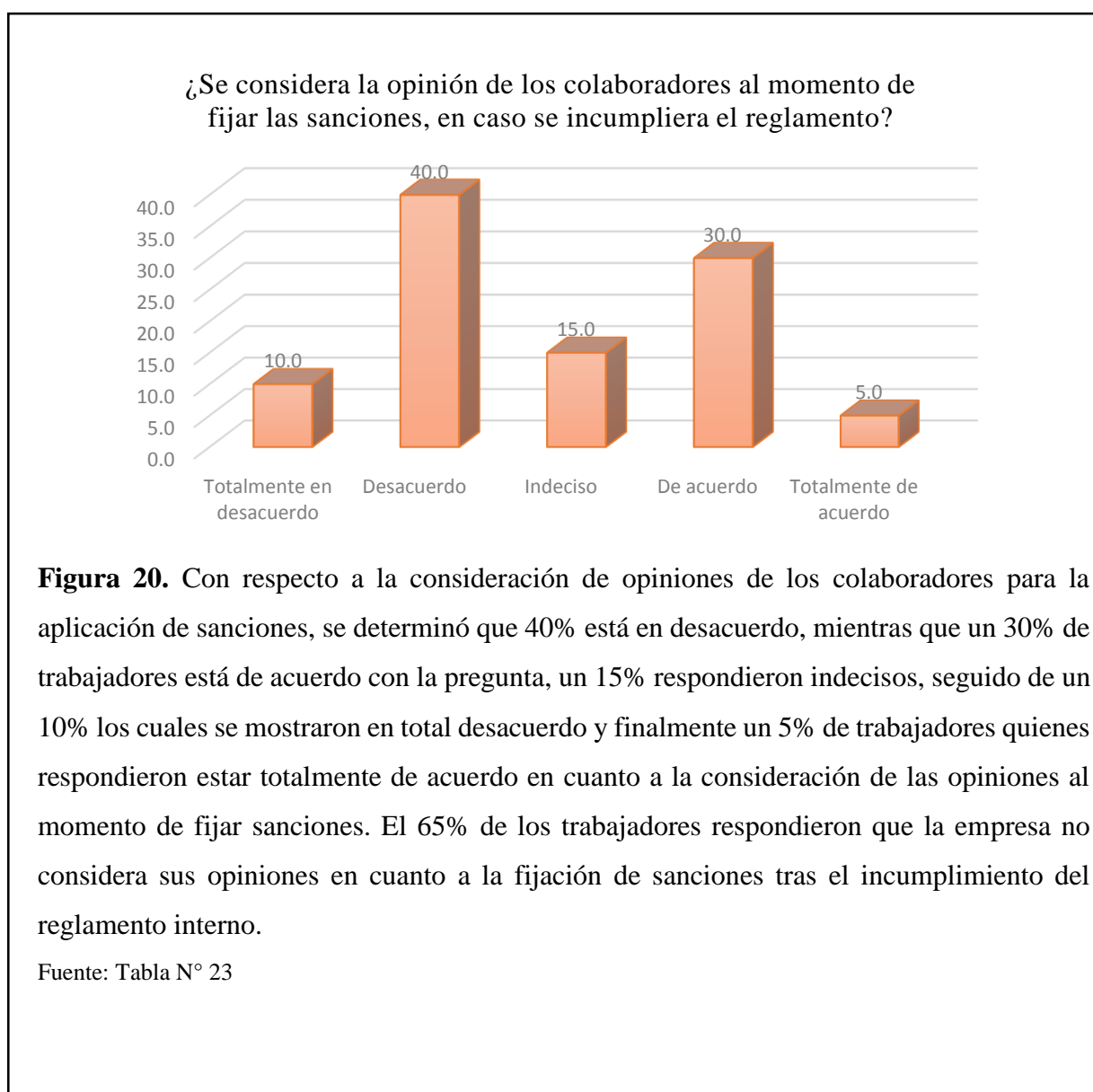
Fuente: Tabla N° 22

Tabla 23.

¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	10%	10%
Desacuerdo	8	40%	50%
Indeciso	3	15%	65%
De acuerdo	6	30%	95%
Totalmente de acuerdo	1	5%	100%
Total	20	100	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo Abril-2018.



3.2 Discusión de resultados

La investigación para dar respuesta a los objetivos planteados llevó a cabo la aplicación de un cuestionario a los colaboradores de la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., para así poder analizar las variables en estudio como lo fueron: Motivación y Desempeño laboral.

En cuanto a Motivación, González (2008) refiere que es algo intrínseco, reflejado en la interacción con el ambiente y la persona que regula el actuar del individuo, iniciando según Chiavenato (2009) un interés por generar una conducta provocada por una estimulación del exterior o también por procesos cognitivos en la persona; lo cual se ha observado en el comportamiento expuesto por los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C. quienes manifestaron estar en desacuerdo respecto a las oportunidades de manifestar sus opiniones cuando desarrollan sus funciones, ya que la empresa no se los permite del todo, además de no otorgárseles reconocimiento por sus acciones productivas para con la organización (factores motivacionales, regular en un 45%) y no tener posibilidad de realizar una línea de carrera (factores higiénicos, regular 25%). Estos resultados son comparables con lo encontrado por Martínez (2016) quien refiere que aspectos vinculados a un clima laboral que carece de oportunidades para el colaborador genera su desmotivación, de igual forma Montenegro (2016) evidenció que la ausencia de incentivos y reconocimiento ocasionan el mismo escenario.

Como se observa la variable motivación sin duda representa un factor clave dentro de cualquier ambiente laboral, radicando ahí la importancia de identificar el nivel de esta en los colaboradores de una empresa, y que, dentro de Créditos y Cobranzas S.A.C., se presentó en un nivel regular, puesto que manifestaron su descontento en las dimensiones por la que fue medida como los factores motivacionales y factores higiénicos.

Dicha situación refiere Sum (2015) en su estudio, influye en el desempeño laboral de los empleados denotando componentes motivacionales en niveles altos, pudiendo ser éstos positivos o negativos para la empresa, de igual forma Reynaga (2015) encontró en su investigación una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, y Maldonado (2017) identificó que los factores primordiales son las capacitaciones y habilidades interpersonales para un mejor desempeño. Lo cual es comparable con lo obtenido en el estudio, donde dentro del desempeño laboral de los colaboradores de la

empresa, se registró que el 45% no está de acuerdo con las capacitaciones en la organización (habilidad, regular 50%), ya que no se tienen muchas, mientras que el 35% se mostró en desacuerdo respecto a recompensas planteadas por la empresa (expectativas, malo 25%). Ante ello entra a colación lo señalado por Chiavenato (2009) quien define al desempeño laboral como la manera en que los individuos llegan a cumplir sus labores y responsabilidades, que afecta a los grupos y a las organizaciones, de manera que, tal como expone Dessler & Varela(2011), el calificar el desempeño laboral implica establecer estándares de éste, y también dar a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar su desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente.

La variable desempeño laboral es producto de elementos que acontecen entorno al colaborador de una empresa, por lo que es fundamental que los trabajadores cuenten con todas las condiciones para poder cumplir de forma efectiva sus funciones y/o responsabilidades; tal como se observó en la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C. donde en base a las Habilidades, Conocimientos, Personalidades, y Expectativas de cada uno de los colaboradores, éstos evidenciaron un desempeño laboral regular.

Dentro de la investigación se emplearon cuatro estrategias divididas de acuerdo a un conjunto de actividades que involucren los aspectos ya mencionados, referidas a Fortalecimiento de la identidad organizacional, Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos, Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo, y Desarrollo de habilidades interpersonales. En ese sentido el solventar o retroalimentar el desempeño de los trabajadores, tal como se ha referido líneas atrás, estará condicionado por la influencia que se tiene del nivel de motivación con la que éstos cuenten. Ante ello el formular acciones que permitan mejorar el desempeño laboral donde se valore un conjunto de componentes como el rendimiento, la actitud y la conducta laboral del trabajador con respecto al desempeño de su labor, si cumple sus funciones con calidad y cantidad, reflejado en lo que ha producido, y originado por la motivación del individuo, representa una propuesta necesaria según Chiavenato (2011); cuestión que realizó los estudios Pando (2014) se enfocó en una propuesta de mejora en el nivel motivacional.

De esta forma, luego de identificar el nivel de motivación actual de los colaboradores, analizar el desempeño laboral de los mismos en relación a conocimiento, habilidad,

personalidad y expectativas, y tras ello diseñar estrategias que permitan elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, es que se pudo dar respuesta al objetivo general Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Empresa mencionada. Ésta estuvo compuesta por un diagnóstico, y desarrollo de la propuesta en sí, la cual consistió en un programa conformado por 4 estrategias, 16 actividades, y dirigida por un Coaching, para 20 a 25 personas, representadas por los colaboradores de la compañía, teniendo una duración de 5 meses, con una inversión de S/ 8,110.00. Ante lo cual se acepta la hipótesis de investigación, H_i : El diseño de un programa de motivación mejora el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo 2018.

Luego de la aplicación del instrumento: Cuestionario, donde se formularon preguntas a los 20 colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., se encontró respecto a la primera variable, motivación, la respuesta a 11 preguntas, donde el 60% de los trabajadores calificaron a los factores motivacionales en un estado regular, ello explicado a su vez por los 6 indicadores que lo compusieron tales como: orientación al logro (de acuerdo 70%), oportunidad de consecución de objetivos (de acuerdo 50%), responsabilidad (de acuerdo 60%), reconocimiento (desacuerdo 45%), trabajo significativo (de acuerdo 65%) y oportunidad de crecimiento laboral (desacuerdo 50%). Del mismo modo la segunda dimensión, factores higiénicos fue calificada en un estado malo por el 45%, de acuerdo a los indicadores: puesto de trabajo (de acuerdo 75%), seguridad laboral (desacuerdo 30%), ambiente laboral, (desacuerdo 40%), beneficios laborales (desacuerdo 45%), y relaciones interpersonales (de acuerdo 40%).

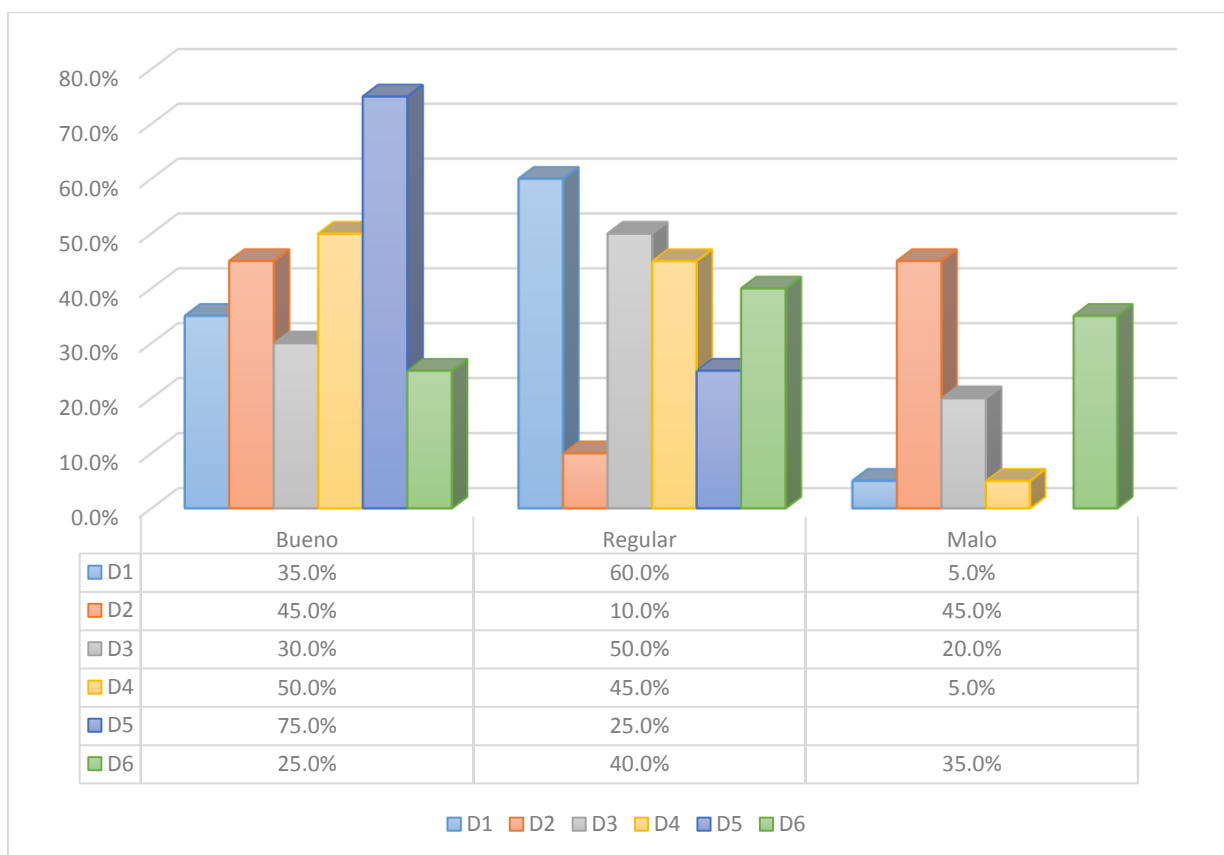
Para la segunda variable, desempeño laboral, la primera dimensión Habilidad fue calificada como regular por el 50%, explicado por los dos indicadores participación (de acuerdo 40%) y capacitación (desacuerdo 40%); la segunda dimensión Conocimiento como bueno 50%, según los dos indicadores manejo de quipo de trabajo (75% de acuerdo) y el indicador mejora en procedimientos (de acuerdo 55%); tercera dimensión Personalidad como bueno por el 75% que responde a indicadores como habilidades interpersonales (de acuerdo 65%), optimismo (de acuerdo 80%) y manejo de emociones (de acuerdo 60%); y por último la dimensión Expectativas como malo por el 35%, señalado por indicadores como Recompensa (desacuerdo 35%) e imposición de sanciones (desacuerdo 40%).

3.3. Aporte científico

**PROPUESTA: PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C.,
CHICLAYO, 2018.**

1. Diagnóstico

Luego de la aplicación de un cuestionario realizado a los 20 colaboradores de la Empresa Cobranzas y Créditos S.A.C., Chiclayo, 2018, mediante la formulación de 20 preguntas. Se registró dentro de las 6 dimensiones, la calificación de bueno, regular y malo, teniéndose que éstas fueron calificadas como: Factores motivacionales como regular (60%), Factores higiénicos como mala (45%), Habilidad como regular (50%), Conocimiento como bueno (50%), personalidad como bueno (75%) y las Expectativas como regular (40%), mostrando las deficiencias que la empresa tiene entorno al nivel de motivación (D1 y D2) y desempeño laboral (D3 a D6), tal como se observa en la siguiente figura:



*Figura 21. Diagnóstico según dimensiones de cada variable
Elaboración propia*

2. Desarrollo de la propuesta:

La propuesta estará compuesta por 4 estrategias de acuerdo al objetivo específico N° 3 vinculadas a mejorar la motivación actual que tienen los colaboradores de la empresa en estudio, de forma que se mejore el desempeño laboral, estas son:

2.1. Estrategia: Fortalecimiento de la identidad organizacional

Cuando los empleados son contratados, deben ser asimilados en la cultura organizacional, lo que incluye familiarizarse con sus roles y roles de compañeros de trabajo. Este es un momento crítico en la permanencia de los empleados en la organización y brinda una oportunidad para que la administración cree una identificación organizacional entre estos nuevos trabajadores.

Actividad 01: Adoptar un estilo de liderazgo participativo

Los líderes participativos les permiten a los empleados participar en los procesos de toma de decisiones de la organización. Esto no significa que los líderes tengan que consultar con cada empleado en cada decisión, pero los líderes establecen parámetros cuando la información sea bienvenida y el proceso para solicitar las ideas de los demás. Este tipo de estilo de liderazgo puede aumentar la identificación organizacional porque los empleados sienten que sus puntos de vista son valorados. Además, podrían ver cómo su propia identidad está vinculada a la organización general a través de la aceptación de sus opiniones.

Actividad 02: Promover la imparcialidad y la ética

Una de las quejas más comunes en cualquier organización es la percepción de que las decisiones son injustas. Los empleados quieren trabajar en un entorno donde la toma de decisiones sea justa y la organización valore la honestidad. Los gerentes que cultivan una cultura de imparcialidad, honestidad y ética sonora tendrán empleados con mayor probabilidad de identificarse con la organización, incluso cuando se tome una decisión impopular. La percepción de que las decisiones son justas y éticas a menudo puede compensar las malas noticias en sí mismas.

Actividad 03: Preparar a los empleados para la promoción

Una de las mejores formas de mejorar la identificación organizacional de los empleados es prepararlos para la promoción. Los empleados quieren saber qué oportunidades existen para su avance profesional y tienen una buena oportunidad de alcanzar su potencial. Invertir en el desarrollo de los empleados y en la planificación de la sucesión conducirá a una mejor motivación, participación y retención de los empleados.

Actividad 04: Diseñar Sistemas de Compensación Competitiva

Los empleados quieren ser recompensados por sus esfuerzos. Diseñar una compensación que pague al menos las tasas de mercado y la iniciativa de recompensas ayudará a generar lealtad. Este es un factor importante en la cultura de la organización. Los empleados verán fácilmente a través de los sistemas que dan una apreciación simbólica de su desempeño. Un sistema de compensación justa con aumentos salariales sustanciales y otras recompensas monetarias es fundamental para fomentar la identificación organizacional entre los empleados.

Tabla 24.

Fortalecimiento de la identidad organizacional

Actividad	Objetivo	Indicador
Adoptar un estilo de liderazgo participativo	Establecer el liderazgo como concepto dentro de la empresa	Existencia de líderes según áreas
Promover la imparcialidad y la ética	Promover los valores y principios morales dentro de la empresa	Nivel de cumplimiento de valores
Preparar a los empleados para la promoción	Contribuir al desarrollo profesional de los empleados en la empresa	Número de capacitaciones mensuales
Diseñar Sistemas de Compensación Competitiva	Establecer los mecanismos de compensación en la empresa	Compensaciones aplicadas al mes

Elaboración propia

2.2. Estrategia 02: Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos

Actividad 01: Determinación de metas

El primer paso para crear un plan de desarrollo de empleados eficaz es conocer los objetivos profesionales del empleado y hacerlos coincidir con las necesidades de la organización. Ello debe enfocarse en tres áreas:

1. **Comprensión retrospectiva.** Los antecedentes del empleado y lo que han logrado en sus carreras hasta el momento. Esta es la información de línea de base que necesitaría para tener una conversación de desarrollo con cualquier persona.
2. **Previsión.** Esto incluye mirar hacia afuera y hacia adelante a las necesidades de la organización, así como hacer preguntas como: ¿hacia dónde va nuestro sector? ¿Qué está pasando con las competencias?, entre otras.
3. **Visión.** Luego, se explora dónde se cruzan las dos primeras áreas: ¿Dónde se cruzan las habilidades e intereses del empleado con el destino de la empresa y el sector? ¿Dónde tiene sentido enfocar los esfuerzos de desarrollo para asegurar que los dos estén alineados? Ahí es donde la mayor satisfacción para ambos va a ser a largo plazo.

Actividad 02: Buscar en oportunidades cotidianas

Es probable que la organización tenga muchas oportunidades en el día a día para que los empleados crezcan dentro de sus roles actuales. En la práctica diaria de administrar al equipo, se debe buscar oportunidades de aprendizaje en todas partes. Por ejemplo, cuando se conforme el equipo salen de una reunión, cabe formular qué aprendieron y cómo se puede aplicar a sus roles, o cómo pueden aplicar lo que aprendieron para servir mejor a los clientes.

Incluso cuando no hay un presupuesto para un programa de aprendizaje formal, puede pensar en cada oportunidad como una oportunidad para aprender. Se trata de generar tiempo para la reflexión, tiempo para hacer preguntas y asegurarse de que los líderes desempeñen el papel de entrenadores y compartir sus historias sobre lo que aprendieron durante el curso de su carrera.

Actividad 03: Empleo de calistenia profesional

Consiste en utilizar "ejercicios de carrera", dirigiéndose hacia arriba, hacia abajo y hacia afuera. Eso significa buscar oportunidades de tutoría u observación, estirar asignaciones y otras oportunidades de aprendizaje en toda la organización. Preguntas como: ¿Hay alguien más arriba con quien se puede conectar a los empleados para trabajar en una tarea de estiramiento o utilizar como mentor? ¿Hay oportunidades para que aprendan nuevas habilidades de su grupo de compañeros? ¿Y hay oportunidades para que puedan ser mentores de quienes son más nuevos en la organización? Este tipo de conexión en toda la organización

permite el flujo de información y conocimiento, y crea una cultura en la que el desarrollo no solo se fomenta, sino que se espera.

Actividad 04: Propiciar espacio para crecer

Por supuesto, si bien todas las actividades mencionadas anteriormente pueden ser excelentes oportunidades de aprendizaje, es importante asegurarse de que los empleados no sientan que simplemente están obteniendo trabajo adicional sin los aderezos que acompañan al avance, como nuevos títulos, aumentos y bonificaciones. Si no están en el presupuesto, el incentivo podría ser eliminar algunos de sus trabajos más rutinarios, por lo que los gerentes deben ser realistas, ya que invitan a nuevas responsabilidades y actividades al rol de alguien. Tienen que descubrir cómo descargar otras cosas para dejar espacio para que no se vuelva punitiva. De esta forma, puede ayudar a crear el trabajo que desea en lugar de ver cómo lo encuentran en otra empresa.

Tabla 25.

Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos

Actividad	Objetivo	Indicador
Determinación de metas	Identificar los objetivos de los empleados	Nivel de satisfacción del empleado
Buscar en oportunidades cotidianas	Favorecer situaciones con oportunidades	Número de iniciativas
Empleo de calistenia profesional	Establecer mecanismos de apoyo entre los trabajadores	Conformación de equipos multidisciplinares
Propiciar espacios para crecer	Formular nuevas formas de “trabajo”	Cambios en la formulación de funciones y/o responsabilidades

Elaboración propia

2.3. Estrategia 03: Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo

Actividad 01: Mejorar la iluminación

La iluminación juega un papel vital en el desempeño y la actitud de los trabajadores, la exposición a la luz natural mejora el estado de ánimo y la energía, lo que impacta mucho en el enfoque y la productividad. Si no es posible incorporar iluminación natural a través de las ventanas, hay otras opciones. Las bombillas enriquecidas en azul pueden reducir la fatiga y aumentar la felicidad y el rendimiento laboral, según el artículo. Use este tipo de

iluminación en las salas de lluvia de ideas. En las salas de reunión o descanso, use tonos más cálidos para promover la calma y la relajación. En las salas de conferencias, use tonos medios que reciban a los trabajadores mientras los mantiene alerta.

Actividad 02: Contar con ambientes cómodos

Trabajar en una oficina limpia y atractiva puede tener efectos tremendos sobre los compañeros de trabajo y sus relaciones, incluso si el sol no puede brillar en su lugar de trabajo, se debe hacer un esfuerzo para proporcionar una atmósfera relajante con muebles cómodos, equipo de trabajo y algunas comodidades 'adicionales. Por ejemplo, brindar a los empleados la flexibilidad de elegir trabajar donde se sientan cómodos, incluidas sillas cómodas o la opción de sentarse o pararse en sus escritorios. Cuando los empleados elijan un espacio que los haga sentirse cómodos , se debe darles la libertad de personalizar su área, ya que todos trabajan de manera diferente.

Actividad 03: Mejorar la comunicación

Los miembros del equipo y la alta gerencia deben enfocarse en sus métodos de comunicación y los efectos que tienen en el entorno de la oficina. Los empleados están motivados y se sienten valorados cuando reciben un refuerzo positivo y muestran cómo su trabajo contribuye al éxito del negocio", esto significa ofrecer a los empleados retroalimentación específica sobre cómo su trabajo se está alimentando de los objetivos comerciales más amplios. Pero los empleados no deberían ser los únicos evaluados, los gerentes también deberían estar abiertos a los comentarios.

Cuando se involucra al personal en la toma de decisiones en un esfuerzo por crear un mejor ambiente de trabajo, se sienten valorados. Mientras se trabaje en la comunicación, no debe olvidarse mostrar gratitud por el trabajo duro, donde se encienda el entusiasmo, aumente la innovación, genere confianza y de resultados finales.

Actividad 04: Identificar problemas existentes

Se tiene que obtener retroalimentación del equipo para evaluar las fuentes de conflictos. Los ejemplos de problemas incluyen que un miembro del grupo no responda, la imposibilidad de cumplir con los plazos, el conflicto sobre la mejor manera de proceder en el proyecto y los choques de personalidad. Aunque los grupos pueden verse tentados a dejar

que los problemas se solucionen con el tiempo, tal método puede no ser óptimo, por lo que los problemas deben solucionarse en el momento en que surjan. Se debe alentar a los miembros del grupo a debatir temas colectivamente en lugar de permitir que el problema se agrave y se agrande.

Tabla 26.

Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo

Actividad	Objetivo	Indicador
Mejorar la iluminación	Establecer condiciones físicas óptimas	Cambios en la infraestructura
Contar con ambientes cómodos	Incorporar materiales para mejorar el ambiente laboral	Nivel de comodidad de los empleados
Mejorar la comunicación	Crear vínculos laborales confiables	Calidad en las relaciones laborales
Identificar problemas existentes	Resolver problemas suscitados en el entorno laboral	Número de problemas resueltos oportunamente

Elaboración propia

2.4. Estrategia 04: Desarrollo de habilidades interpersonales

Actividad 01: Realizar una evaluación

Una cosa es conocer las mejores prácticas; otra es saber cómo se enfrenta a ellas. Las evaluaciones ayudan a evaluar dónde se encuentra un empleado (áreas de fortaleza y áreas que necesitan mejoras) así como a describir las tendencias naturales que tiene un individuo. Es importante incluir autoevaluaciones y evaluaciones que incluyan aportes de otros (como una herramienta de retroalimentación de 360), ya que ambos tipos brindan retroalimentación importante.

Actividad 02: Autorreflexión

Una vez que los empleados han aprendido más sobre ellos mismos (fortalezas, fallas, tendencias, etc.), es necesario que reflexionen sobre lo que han aprendido. ¿Son lo suficientemente humildes para darse cuenta de que no son perfectos? ¿Están dispuestos a esforzarse para crecer, aunque sea difícil e incómodo? ¿Pueden ellos entender sus tendencias naturales y ver cómo interactúan con los demás?

Actividad 03: Establecimiento de metas

Definir una visión clara para el futuro es un siguiente paso importante, que debería implicar elegir de tres a cinco objetivos tangibles para trabajar. Estos objetivos deben desarrollarse a partir de la información aprendida a través del proceso (especialmente los comentarios de los demás) y luego deben compartirse con otros (supervisores, informes directos, pares) para que los observadores puedan notar los cambios y responsabilizar al empleado.

Actividad 04: Llevarlo a la práctica

Las habilidades blandas no sirven en el vacío. Deben ponerse en práctica en la "vida real" durante un largo período de tiempo. Alguna falla es inevitable, pero el crecimiento vendrá. Después de unos meses, los empleados que trabajan para lograr el cambio deben revisar las metas con sus compañeros de trabajo para medir el progreso que se está logrando. Este proceso se puede hacer de forma individual o en grupos; puede completarse internamente o con un facilitador externo; se puede usar en el trabajo o en casa, pero la clave es que es un proceso. Es diferente al aprendizaje de libros y puede llevar algo de tiempo, así que sea paciente. Al final, el tiempo invertido valdrá la pena, tanto para los empleados involucrados como para los resultados de la empresa.

Tabla 27.
Desarrollo de habilidades interpersonales

Actividad	Objetivo	Indicador
Realizar una evaluación	Analizar las fortalezas y debilidades del empleado	Número de empleados con un perfil diagnosticado
Autorreflexión	Analizar lo aprendido por los empleados	Nivel de compromiso por parte de los empleados
Establecimiento de metas	Seleccionar las habilidades a realizar	Cantidad de habilidades seleccionadas
Llevarlo a la práctica	Llevar a la práctica las habilidades aprendidas	Nivel de progreso logrado

Elaboración propia

3. Cronograma de actividades

Tabla 28.

Cronograma de actividades

TEMA	ACTIVIDAD	REQUERIMIENTOS	DURACIÓN	RESPONSABLE
ESTRATEGIA 01: Fortalecimiento de la identidad organizacional	Adoptar un estilo de liderazgo participativo	Oficina de reunión	4 semanas Febrero	Especialista: Coaching
	Promover la imparcialidad y la ética	Laptop		
	Preparar a los empleados para la promoción	Proyector multimedia		
	Diseñar sistemas de compensación competitiva	Plumones		
ESTRATEGIA 02: Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos	Determinación de metas	Oficina de reunión	4 semanas Marzo	Especialista: Coaching
	Buscar en oportunidades cotidianas	Laptop		
	Empleo de calistenia profesional	Proyector multimedia		
	Propiciar espacio para crecer	Plumones		
ESTRATEGIA 03: Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo	Mejorar la iluminación	Oficina de reunión	4 semanas Abril	Especialista: Coaching
	Contar con ambientes cómodos	Laptop		
	Mejorar la comunicación	Proyector multimedia		
	Identificar problemas existentes	Plumones Equipos especiales		

ESTRATEGIA O4:
**Desarrollo de
habilidades
interpersonales**

Realizar una evaluación
Autorreflexión

Establecimiento de metas

Llevarlo a la práctica

Muebles y demás

Oficina de reunión
Laptop
Proyector multimedia
Plumones

8 semanas
Junio-Julio

Especialista: Coaching

Elaboración propia

Como se observa el cronograma establecidos, según cada actividad tiene una duración de entre 4 a 8 semanas, en promedio, es decir, el planear, organizar y validar la aplicación de cada actividad por la empresa en estudio, deberá ser gestionada en el plazo de 5 meses que allí se ha establecido de forma preliminar, pues ha de tenerse en cuenta que algunas actividades podrán llevarse a cabo de manera simultánea, de forma que se optimicen esfuerzos para lograr a un mismo resultados; además de poder extender o reducir el tiempo estipulado según crea conveniente la empresa. Así mismo los responsables de cada actividad serán en su mayoría, el jefe del área de recursos humanos, el gerente y los jefes de las demás áreas, no obstante, la empresa podrá contratar a un especialista en mentoring o coaching que contribuya a facilitar el desarrollo del programa.

4. Presupuesto

En el presupuesto para los recursos humanos que implica el desarrollo del programa a llevar a cabo, se tiene tres componentes a ser cubierto. Primero el Gerente general quien al representar a la empresa deberá estar involucrado durante todo el proceso; segundo, el jefe del área de recursos humanos, como responsable de dirigir al personal de la empresa; y tercero, los jefes de área encargados de comandar los respectivos equipos especializados que conforman a la empresa. En ese sentido, el presupuesto para recursos humanos ascendería a un valor de s/ 5.200, ya que se deberá contratar a un especialista, como lo es el coaching, para que guíe el desarrollo del programa, por la duración del programa de aproximadamente 5 meses.

En lo que refiere a recursos materiales y equipo, tal como se detalló en el punto anterior, Tabla 28, algunos de estos ya serán directamente proporcionados por la empresa, tales como la oficina, laptop, proyectos multimedia. Como se detalla a continuación:

Tabla 29.

Recursos humanos y equipo

Descripción	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario S/.	Total S/.
Coaching		1		5,200.00
Proyector multimedia	Unidad	1		2,100.00
SUB TOTAL				7, 300.00

Elaboración propia

Los servicios a emplear para y en el transcurso del desarrollo del programa, principalmente serán los relacionados a la reproducción del material, además de gastos como el transporte e internet, y los refrigerios que se otorgaron a los colaboradores que participan en el programa, y se espera sean aproximadamente entre 20 a 25 personas.

Tabla 30.
Servicios y materiales

Artículo	U.D.M.	Cantidad	Costo Unitario. S/.	Total S/.
Fotocopias	Unidad	100	0.10	10.00
Movilidad	Gasolina	25	10.00	250.00
Internet	Mes	5	80.00	400.00
Refrigerios	Unidad	25	6.00	150.00
Lapiceros	Unidad	30	0.50	15.00
Cinta	Unidad	5	4.00	20.00
Papel de color	Millar	2	25.00	50.00
Papel Bond A4	Millar	4	22.00	88.00
Plumones	Unidad	15	3.00	45.00
SUB TOTAL				810.00

Elaboración propia

Se proyecta un gasto:

TOTAL= S/ 8, 110.00

Para el desarrollo de un programa de aproximadamente 6 meses de duración a realizarse en la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C.

5. Lugar de ejecución

La ejecución de las estrategias será en la sala de conferencias de la Empresa de Créditos y Cobranzas S.A.C.

6. Financiamiento

Los gastos serán financiados por la misma Empresa de Créditos y Cobranzas S.A.C.

7. Medición de logros

Para poder determinar si hubo mejoras en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Créditos y Cobranzas, tras la aplicación de las estrategias de desempleo laboral, se utilizará el mismo instrumento utilizado para el diagnóstico.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se concluyó que la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C no aplica ningún tipo de programas dado que, aduce la necesidad de otorgamiento de reconocimientos, establecimiento de líneas definidas de carrera, entre otros.

Se concluyó que el nivel de desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018, muestra en término regular en un 50% puesto que, se denota ausencia de programas de capacitación, talleres, dinámica en equipo, etc., aspectos que inciden en demasía en la eficiencia de su labor ejecutada.

Se concluyó que los factores de un programa de motivación que inciden para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018, son: Fortalecimiento de la identidad organizacional, Desarrollo de carrera y empoderamiento de puestos, Mejora del ambiente laboral y trabajo en equipo, y Desarrollo de habilidades interpersonales que lograra mejorar cada aspecto de los colaboradores.

Por último, se concluyó que la elaboración de un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., se aplicara mediante de un cronograma de actividades principalmente dirigida por un Coaching se realizara en los ambientes de la empresa, se conformó por 4 estrategias, 16 actividades para los 20 colaboradores de la compañía, teniendo una duración de 5 meses, con una inversión de recursos materiales y servicios, los gastos serán / 8,110.00 que estarán financiados por la empresa, a fin de acrecentar el esfuerzo como compromiso de los colaboradores.

4.2 RECOMENDACIONES

La motivación dentro del ámbito laboral, como parte del sentir de los colaboradores de una organización, representa un elemento que debe ser de interés por parte de la empresa, por lo que se recomienda a la Créditos y Cobranzas S.A.C., a idear propuestas, programas, cursos o seminarios que contribuyan a conocer, evaluar y mejorar el funcionamiento de la motivación dentro de sus colaboradores.

El desempeño laboral dentro de una empresa determinará el crecimiento de ésta, puesto que el factor humano es el eje central de su desarrollo, en ese sentido se recomienda a la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., a garantizar que sus colaboradores cuenten con todos los recursos tanto materiales, humanos, infraestructura, tecnológicos, entre otros, para poder realizar sus funciones de manera efectiva.

Sin duda la propuesta que aquí se presenta es factible y realizable, para contribuir a la solución de la problemática abordada, en ese sentido se recomienda a la empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., llevarla a cabo, y así poder materializar el cambio para una mejor motivación y asimismo un correcto desempeño laboral.

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Acevedo, C. y Lopes, V. (2014). *los efectos del marketing sensorial en las compras, experiencias y en la toma de decisiones del consumidor*. Brasi: Universidad de Sao Paulo. Obtenido de <http://www.ejbss.com/Data/Sites/1/vol5no12march2017/ejbss-1851-17-theeffectsofsensorymarketing.pdf>
- Alba, I. & Trujillo, J. (2014). *Factores de motivación según Herzberg y desempeño laboral de la Distribuidora Navarro EIRL de Huaraz, 2014*. Huaraz.
- Alcaide, J. (2010). *Marketing de acción*. Barcelona, España: LID. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=SaaSOlbneD4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Aldana, C. (2014). *La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo*. Bogotá.
- Amorntatkul, N. y Pahome, T. (2013). *Cómo se aplica el marketing sensorial a la industria hotelera y de restaurantes e para influir en el comportamiento del cliente en Tailandia*. Tailandia: Mälardalens Högskola Eskilstuna Västeras. Obtenido de <http://mdh.diva-portal.org/smash/get/diva2:426249/FULLTEXT01>
- Amorós, M. (2016). *El marketing olfativo en hoteles favorece en la creación de conexiones emocionales entre huésped y marca*. Lima, Perú: Admósfera. Obtenido de <http://www.admosfera.pe/el-marketing-olfativo-en-hoteles-favorece-en-la-creacion-de-conexiones-emocionales-entre-huesped-y-marca/>
- Arias, F. (2012). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño* . México D.F.: Trillas.
- Arqueros, M. (2008). *El coaching en las organizaciones* . Madrid. Obtenido de http://innovacioneducativa.upm.es/jimcue_09/comunicaciones/23_273-284_Coaching_organizaciones.pdf.

- Ayuso, S. y Rodríguez, V. (2011). *Manual Soluciones CRM: formación para el empleo*. Madrid, España: CEP, S.L. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=10740892>
- Bang, H., & Nettet, T. (2017). What Characterizes Effective Management Teams? *Consulting Psychology Journal Practice and Research*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/320723960_What_characterizes_effective_management_teams_A_research-based_approach
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras de primer nivel de atención Red Chiclayo - Minsa, 2012*. Chiclayo.
- Barrantes, M. (2017). *Calidad de servicio y fidelización de clientes en la empresa Gambaru SAC*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7146/BARRANTES_VC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, M. |. (2012). *Marketing de la Experiencia: principales conceptos y características*. Palermo, Argentina: Universidad de Palermo. Obtenido de http://www.palermo.edu/economicas/PDF_2012/PBR7/PBR_04MarceloBarrios.pdf
- Baz, J.,. (2017). *20 DETALLES CON LOS QUE PUEDES FIDELIZAR A LOS CLIENTES AL RESTAURANTE DE TU HOTEL*. Perú: Perú News. Obtenido de <http://hotelperunews.com/20-detalles-con-los-que-puedes-fidelizar-a-los-clientes-al-restaurante-de-tu-hotel/>
- Becerra, M. (2016). *La Motivación y el desempeño laboral del personal del Gobierno Regional del Callao, 2016*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8182/Becerra_FMT.pdf?sequence=1
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/110/bisetti_tj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Blasco, T. (Octubre de 2012). *Tècniques conversacionales en la Investigaciòn Cuantitativa*. Mèxico : Nure Investigaciòn .
- Bohórquez, F. (2004). *Educaciòn basada en competencias*. Colombia: Ciencias de la Salud.
- Bolaños, R. , Martínez, M. y Regalado, A. (2015). *Influencia del Marketing sensorial en la decisiòn de compra del consumidor de productos alimenticios, Ciudad San Salvador*. El salvador: Universidad de el Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/8507/1/INFLUENCIA%20DEL%20MARKETING%20SENSORIAL..pdf>
- Cabrejos, D. (2014). *Estrategias de fidelizaciòn y su relaciòn con la desicìòn de compra en los restaurantes de comida criolla en el distrito de Santa Rosa, aña 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/806>
- Cáceres, C. (10 de Junio de 2017). *Un trabajador motivado es clave en la organizaciòn*. Obtenido de El Peruano: <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Cacheiro, M. (2012). *Formaciòn en instituciones y empresas: cómo planificar, elaborar y evaluar un plan de formaciòn*. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ZlOaHqJAtoEC&pg=PT58&dq=reacci%C3%B3n+/%2B3n+/%2B3n,+aprendizaje,+transferencia,+impacto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjTxfalL5XQAhX17YMKHV2GDFgQ6AEIjAB#v=onepage&q=reacci%C3%B3n%20%2F%20Satisfacci%C3%B3n%2C%20aprendiza>
- Calderón, E. & Inga, J. (2014). *Análisis de la motivaciòn para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores en el Museo Nacional Arqueològico Bruning Lambayeque 2014*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/697/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 2(3), 53-68. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>

- Ceron, J. (2015). *La importancia de la motivación en las empresas*. Bogotá. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7316/1/JAIME%20ARMANDO%20CERON%20RUIZ.pdf>
- Checa, K. & Flores, O. (2015). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lambayeque - 2013*. Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/384>
- Chero, L. & Díaz, M. (2015). *El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/168/1/TL_CheroEnriquezLuis_DiazBecerraMarco.pdf
- Chiang, M. & San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492015000300001&script=sci_arttext&tlng=en
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D. F.: McGraw Hill.
- Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20lab%20rales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20em%20presa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Collave, K. (2017). *El clima laboral y desempeño laboral del personal operativo de Cineplanet Trujillo Real Plaza*. Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8928/collavesegura_katia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Daft, L. (2004). *Administración*. Thompson.

- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: Un estudio de caso*. Caracas .
- Dessler, & Varela. (2011). *Administración de los recursos humanos*. México: Prentice Hall.
- Druker, S. (2003). *La gestión de los recursos humanos*. Madrid: Mc Graw-Hill.
- 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/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, M. (2011). *El itinerario de la Fidelización* (1° ed.). Bilbao, España: Universidad del País Vasco. Obtenido de Biblioteca virtual E-Book.
- Fiszbein, A.; Cumsille, B. & Cueva, S. (2016). *La capacitación laboral en América Latina y El Caribe*. Washington.
- García, V. (2012). *Motivación laboral*. Valladolid.
- Gioya, P., & Rivera, J. (2008). *Líderes + Liderazgo* (Primera Edición ed.). Madrid, España: LID Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=RVhxAwAAQBAJ&pg=PT91&dq=COACHING+Saporito&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyP_Fq-3QAhXF2yYKHQh-ABEQ6AEIMDAA#v=onepage&q=COACHING%20Saporito&f=true
- Glowik, M. y Smicksek, S. (2011). *International Marketing Management: Strategies, Concepts and Cases in Europe*. Alemania: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=mtrnBQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Gómez, R. y Mejía, J. (2013). *La gestión del Marketing que conecta con los sentidos*. Colombia: Escuela de Administración y negocios. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/206/20625032010/>
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana .

- González, E. y Suárez, M. (2016). *Marketing Sensorial del restaurante la novena Restolounge, de la ciudad de Chiclayo, 2015*. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/768/1/TL_GonzalezHornaKelly_SuarezMuroMaria.pdf
- Griffin, R. (2011). *Administración* (Décima Edición ed.). México: Cengage Learning.
- Guenaga, G. y Saraxsaga, H. (2013). *VISITA A EMPRESA EN ACTIVO: UN EJEMPLO INNOVADOR DE MARKETING EXPERIENCIAL*. Portugal: Universidade do Alegre. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3887/388743877008.pdf>
- Gutierrez, A. y García, B. (2013). *Marketing de fidelización*. Madrid, España: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=11411381>
- Hernández, J. (2016). *Emprendimiento Creativo*. Puerto Rico: La Contra. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RDE0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Hernández, R. , Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Caracas, Venezuela : Quirón.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la investigación* . Caracas, Venezuela: CIEA Sypal.
- Kapur, R. (2018). Employee Participation in Management. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/338679820_Employee_Participation_in_Management
- Kehinde, O. ; Ogunnaike, O ; Akinbode, M y Aka, D. (2016). *Effective Advertising: Tool For Achieving Client-Customer Relationships*. Nigeria: University Ota. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Deborah_Aka/publication/305992232_Effecti

ve_Advertising_Tool_For_Achieving_Client-
Customer_Relationships/links/57bdb33b08ae73dfd9dcc7d5/Effective-Advertising-
Tool-For-Achieving-Client-Customer-Relationships.pdf

Lahera, A. (2015). La participación de los trabajadores en la calidad total: nuevos dispositivos disciplinarios de organización del trabajo. *Reis*, 63-101. Obtenido de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_106_051167998202454.pdf

Lazo, M. & Montenegro, D. (2012). *Análisis motivacional de los trabajadores y su impacto en el desempeño laboral dentro de la dirección de vivienda y saneamiento de la ciudad de Chiclayo, 2011*. Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/682/ADMINISTRACION%20Y%20MARKETING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Leavitt, H. (1958). *Managerial psychology*. Chicago: University of Chicago Press.

Maldonado, A. (2017). *Influencia de la motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera*. Trujillo. Obtenido de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_f6ab46cb60786194c5f1899fb4b73c72

Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco de la ciudad de Puno, del año 2016*. Puno. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LI-CENCIADO%20EN%20ADMINISTRACION%20Y%20MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 79 - 86.

Martín, M. (2017). *Experiencia de los sentidos una herramienta de fidelización*. España: Universidad de Zaragoza. Obtenido de <http://www.aedemo.es/blog/la-experiencia-de-los-sentidos-una-herramienta-de-fidelizacion/>

- Martínez, M. (2016). *La motivación en el desempeño laboral de la empresa Celsius Ecuador del Cantón Quito*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23592/1/Mart%C3%ADnez%20Carranza%20Mar%C3%ADa%20Cristina.pdf>
- Maslow, A. (1987). *Motivation and Personality* (Tercera Edición ed.). New York: Addison-Wesley Longman.
- Mauricio, F.. (2017). *Starbucks lanza nuevo programa de fidelización en Perú*. Lima, Perú: La República. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/872214-starbucks-lanza-nuevo-programa-de-fidelizacion-en-peru>
- McClelland, D. (1976). *Informe sobre el Perfil Motivacional. Venezuela, 1930, 1950, 1970*. Caracas: Fundase.
- Medina, A. (2017). *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato*. Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26733/1/07%20GTH.pdf>
- Mercado, P. (2014). *Marketing Sensorial para restaurantes*. México: Informa BTL. Obtenido de <https://www.informabtl.com/estrategia-sensorial-en-restaurantes/>
- Montenegro, F. (2016). *Factores motivacionales en empleados de empresas del sector de la construcción en Colombia*. Tesis de postgrado, Bogotá. Obtenido de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12812/87062558-2017.pdf?sequence=7>
- Moquillaza, M. (2013). *El nivel de motivación laboral de los docentes y su impacto en la calidad de su desempeño profesional en los Institutos de Educación Superior Tecnológica de la ciudad de Ica, año 2013*. Ica.
- Moral, M. y Fernández, M. (2012). *Nuevas tendencias del marketing: El marketing experiencial*. España: Entelequia. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Maria_Teresa_Alles/publication/243963003_Nuevas_tendencias_del_marketing_El_marketing_experiencial/links/0a85e53835a2466ace000000/Nuevas-tendencias-del-marketing-El-marketing-experiencial.pdf

- Mori, N. & Orosco Y. (2015). *Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría de McClelland, para los colaboradores de Mc Donald's- Chiclayo para el año 2015*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/747/1/TL_MoriReyangaNarumy_OroscoArbuluYanina.pdf
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33, 153 - 170.
- Noriega, J. (2017). *Plaza Points: De la lealtad a la fidelización de los clientes*. Lima, Perú: Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/plaza-points-lealtad-fidelizacion-clientes-134922>
- Núñez, D. & Vásquez, S. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo 2015*. Chiclayo. Obtenido de <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/uss/2640/1/PSICOLOGIA.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. &. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, J. (2014). *Metodología de la Investigación: Cualitativa y recolección de datos*. Bogotá: Colombia .
- Olivas, O. (2015). *La importancia del Marketing sensorial en el punto de venta*. México: Merca 2.0. Obtenido de <https://www.merca20.com/la-importancia-del-marketing-sensorial-en-el-punto-de-venta/>
- Ongel, E. (2014). *The Relationship between Employee Engagement and Organizational*. Indonesia: The International Journal of Social Sciences.
- Pando, M. (2014). *Propuesta de mejora del nivel motivacional de los trabajadores administrativos de la Clínica del Pacífico - Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/107/1/TL_Pando_Heredia_MariaElena.pdf
- Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Madrid.

- Peyman, J; Freyedon A. y Motreza, F. (2013). *Effects of Relationship Marketing (RM) on Customer Loyalty*. Iran: Azad Univercity. Obtenido de <http://journal-archieives30.webs.com/304-312.pdf>
- Pizarro, T. (2017). *Motivación y el desempeño laboral de los trabajadores obreros de la empresa Inmobiliaria si Construyo Perú s.a.c. – San Juan de Lurigancho*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6956/PIZARRO_RT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, L. & Lawler, E. (1975). *Behavior in Organization*,. McGrawHill.
- Quevedo, J. (2016). *Propuesta de estrategias de fidelización para la lealtad del cliente en la Botica Solfarma del Distrito de la Esperanza, Trujillo 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5291/quevedoguerrero_jean.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, P. (2012). *La motivación de los trabajadores del departamento de recursos humanos de la Facultad de Ciencias de Salud en la Universidad de Carabobo*. Bàrbula. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/1215/preyes.pdf?sequence=1>
- Reynaga, Y. (2016). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas. Obtenido de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ricaurte, M. y Velasco, F. (2013). *Marketing Sensorial, el efecto de los estímulos olfativos y visuales en el punto de venta*. Quito, Ecuador: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2762/1/108832.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México : Pretince Hall.
- Rodríguez, J. (2005). *El proceso de perfeccionamiento*. Madrid: Deusto.

- Rosas, Y. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa CASDEL HNOS S.A.* Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7208/ROSAS_GY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruhl, G. (2013). *Marketing Sensorial, cómo alcanzar a los consumidores y que éstos elijan nuestras propuestas mediante prácticas sensoriales.* Perú: Universidad Nacional de San Martín.
- Sánchez, J. (2015). *¿A qué huele tu negocio, la importancia del Marketing sensorial?* México: Pymes y Autónomos. Obtenido de <https://www.pymesyaautos.com/marketing-y-comercial/a-que-huele-tu-negocio-la-importancia-del-marketing-sensorial>
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sánchez, R. (2014). *Análisis correlacional entre la motivación y el rendimiento laboral de los trabajadores en la Biblioteca de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel -2014.* Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/619/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
- Santesmanes, M. (2014). *Fundamentos de Mercadotecnia.* México : Patria. Obtenido de Biblioteca virtual: E- Libros
- Santrock, J. (2011). *Psicología de la educación.* (5 Edición ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Sánz, I. (2016). *El marketing sensorial en las tiendas de moda.* Soria, España: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/16920/1/TFG-O%20722.pdf>
- Schein, E. (1994). *Psicología de la organización.* México: Prentice Hall.
- Schmitt, B. (2011). *Experience Marketing: Concepts, Frameworks and Consumer Insights.* New York, EEUU.: Columbia Bussines School. Obtenido de

<https://www8.gsb.columbia.edu/sites/globalbrands/files/Experience%20Marketing%20-%20Schmitt%20-%20Foundations%20and%20Trends%202011.pdf>

Schnarch, A. (2011). *Marketing de fidelización: ¿cómo obtener clientes satisfechos y leales, bajo una perspectiva latinoamericana?* Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de obtenido de la biblioteca virtual E- Libros

Sisniegas, M. (2014). *Evaluación de la preferencia sensorial en tres marcas de gelatonas de venta en el mercado de trujillo*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5223/DEL%20AGUILA%20CASTILLO%2c%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño laboral*. Guatemala.

Torres, R. (2016). *Factores del Marketing sensorial que influyen en la construcción del Branding emocional en los clientes de la empresa Rossanna Torres en la ciudad de Trujillo, 2016*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:u7ttVOPE_wcJ:refi.upnorte.edu.pe/bitstream/handle/11537/9818/Torres%2520Ruiz%2520Rosana%2520Cristina.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+%&cd=17&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Trejo, R. (2017). *Estrategias de Brechmarking, para mejorar la fidelización de clientes en la empresa Premiere de los olivos, 2017*. Lima, Perú: Universidad Wiener. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/560/TITULO%20-%20TREJO%20ROSALES%20ROXANA%20DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallejo, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador.

Vargas, M. & Estrada, M. (2013). *La Motivación y el Desempeño laboral en la entidad financiera CrediScotia - Tarma*. Tarma.

Viciano, A. (2011). *Técnicas de ventas*. Madrid, España: IC Editorial. Obtenido de Biblioteca virtual E- Libros

- Vierna, L. (2014). *Marketing Sensorial, BMW: análisis de campañas y percepción de los usuarios*. Segovia, España: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6254/1/TFG-N.159.pdf>
- Vroom, V., & Jago, A. (2003). *The new leadership: Managing participation in organizations*. New York: Englewood Cliffs.
- Ward, P. (2004). *360 Degree Feedback*. Mumbai: Jaico Publishing House.
- Xue, Y. (2013). *Estudio sensorial en diseño de interiores de restaurantes*. Iowa, Estados Unidos: Universidad de Iowa. Obtenido de <https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com.pe/&httpsredir=1&article=2151&context=etd>
- Yañez, R., Arenas, M., & Novales, M. (2010). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general*. Chile. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>
- Zuloeta, C. (2016). *Propuesta de mejora del nivel motivacional basado en la teoría de Herzberg, para los colaboradores del restaurante de comida China Wok- Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/885/1/TL_ZuloetaLaraCarolinaDelPilar.pdf

ANEXOS

ANEXOS



N°

Cuestionario

Dirigido a los colaboradores de la Empresa Cobranzas y Créditos S.A.C. - Chiclayo

Sr, / Sra. / Srta.:

Con motivos de desarrollar la tesis para la obtención del título de Bachiller en Ciencias Empresariales con el **Tema:** PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018

Se le solicita y agradece su colaboración, a la vez se le indica que la presente encuesta es totalmente confidencial, cuyos resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada.

Objetivo: Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.

INFORMACION GENERAL

Instrucciones: Por favor marque con un aspa (x) en la alternativa correspondiente

Sexo: femenino masculino

INFORMACION ESPECÍFICA

Instrucciones: Lea las preguntas que se citan a continuación y marque con un aspa (x) el casillero de su preferencia, teniendo en cuenta la siguiente escala

1. Totalmente en desacuerdo (T.D)
2. Desacuerdo (D)
3. Indeciso (I)
4. De acuerdo(A)
5. Totalmente de acuerdo (T.A)

1. ¿Se siente usted satisfecho cuando cumple con cada una de sus actividades?

- a) Totalmente en desacuerdo (T.D)
- b) Desacuerdo (D)

- c) Indeciso (I)
 - d) De acuerdo(A)
 - e) Totalmente de acuerdo (T.A)
2. ¿La empresa ofrece diferentes oportunidades para que usted realice innovaciones en los procedimientos del trabajo?
- a) Totalmente en desacuerdo (T.D)
 - b) Desacuerdo (D)
 - c) Indeciso (I)
 - d) De acuerdo(A)
 - e) Totalmente de acuerdo (T.A)
3. ¿Se siente usted comprometido con la ejecución de sus labores, debido a la responsabilidad que muestra la empresa?
- a) Totalmente en desacuerdo (T.D)
 - b) Desacuerdo (D)
 - c) Indeciso (I)
 - d) De acuerdo(A)
 - e) Totalmente de acuerdo (T.A)
4. ¿En la empresa siempre se recibe reconocimiento público por un buen desempeño?
- a) Totalmente en desacuerdo (T.D)
 - b) Desacuerdo (D)
 - c) Indeciso (I)
 - d) De acuerdo(A)
 - e) Totalmente de acuerdo (T.A)
5. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo tiene concordancia con sus objetivos personales y profesionales?
- a) Totalmente en desacuerdo (T.D)
 - b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

6. ¿La empresa Créditos y Cobranzas S.A.C ofrece una línea de carrera claramente definida?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

7. ¿Se siente usted auto realizado con el puesto de trabajo que desempeña?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

8. ¿Considera usted que se siente seguro en la realización de sus labores, dado que la empresa cumple con las respectivas normas de seguridad?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

9. ¿Considera usted que es determinante una adecuada área de trabajo para incrementar su producción asignada?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

10. ¿Usted considera que la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., cumple con todos los beneficios laborales?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

11. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo coordinado con activa comunicación efectiva?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

12. ¿Considera usted que su jefe directo toma en cuenta los aportes que brinda para mejorar determinados procesos?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

13. ¿Provee la empresa regularmente capacitaciones para fortalecer sus competencias y destrezas?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

14. ¿Se siente usted capaz de influenciar en diferentes equipos de trabajo?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

15. ¿Considera usted que la empresa ofrece propuestas para mejorar los mecanismos de trabajo?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

16. ¿Considera usted que manifiesta usted una actitud positiva cuando se solicita su apoyo en determinadas actividades laborales?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

17. ¿Considera usted que desempeña sus labores con optimismo ante situaciones conflictivas?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

18. ¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

19. ¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

20. ¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento?

a) Totalmente en desacuerdo (T.D)

b) Desacuerdo (D)

c) Indeciso (I)

d) De acuerdo(A)

e) Totalmente de acuerdo (T.A)

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
	OBJETIVO GENERAL		VARIABLE INDEPENDIENTE
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el diseño de un programa de motivación mejorará el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C, Chiclayo 2018?</p>	<p>Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p>	<p>H_i: El diseño de un programa de motivación mejora el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo 2018.</p>	<p>Programa de motivación</p>
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		VARIABLE DEPENDIENTE
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Qué tipos de programas de motivación viene aplicando la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S. A.C, Chiclayo, 2018?</p> <p>¿Cuáles son los factores de motivación que inciden en el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S. A.C, Chiclayo, 2018?</p>	<p>Identificar los tipos de programas de motivación que viene aplicando la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p> <p>Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p> <p>Establecer cuáles son los factores de un programa de motivación que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p>	<p>H₀: El diseño de un programa de motivación no mejora el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo 2018.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
16	5	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
17	5	4	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MBA Carlos Angelo Corcuera
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	GTH - Finanzas - Planes Negocio
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	23 años
	CARGO	DTC
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RIVAS CRUZADO KATHERYNE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<p>Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p>	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Identificar el nivel de motivación actual de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p> <p>Analizar el desempeño laboral en relación a conocimiento, habilidad, personalidad y expectativas la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p>	

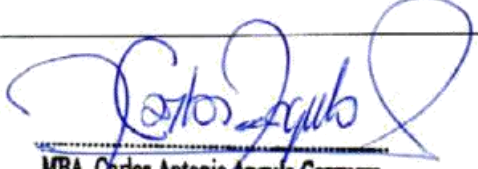
	Elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
PROGRAMA DE MOTIVACION	
<p>1. ¿Se siente usted satisfecho cuando cumple con cada una de sus actividades ?</p> <p>1) Totalmente en desacuerdo (T.D)</p> <p>2) Desacuerdo (D)</p> <p>3) Indeciso (I)</p> <p>4) De acuerdo (D)</p> <p>5) Totalmente de acuerdo (T.A)</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La empresa ofrece diferentes oportunidades para que usted realice innovaciones en los</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>carrera claramente definida?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
<p>7. ¿Se siente usted auto realizado con el puesto de trabajo que desempeña?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se siente seguro en la realización de sus labores, dado que la empresa cumple con las respectivas normas de seguridad?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que es determinante una adecuada área de trabajo para incrementar su producción asignada?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia usted considera que la Empresa Creditos y Cobranzas S.A.C., cumple con todos los beneficios laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo coordinado con activa</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>comunicación efectiva? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>12. ¿Considera usted que su jefe directo toma en cuenta los aportes que brinda para mejorar determinados procesos? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Provee la empresa regularmente capacitaciones para fortalecer sus competencias y destrezas? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿ Considera usted que se siente capaz de influenciar en diferentes equipos de trabajo? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. ¿Considera usted que la empresa ofrece propuestas para mejorar los mecanismos de trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A	
<p>16. ¿Manifiesta usted una actitud positiva cuando se solicita su apoyo en determinadas actividades laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que desempeña sus labores con optimismo ante situaciones conflictivas?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento ?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</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>	

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

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Dr. Cristian Jurado Fernández</i>
	PROFESIÓN	<i>Administrador / Lic. en Educación</i>
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>21 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RIVAS CRUZADO KATHERYNE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p style="text-align: center;">Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.</p>	
	<p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <p style="text-align: center;">Identificar el nivel de motivación actual de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p> <p style="text-align: center;">Analizar el desempeño laboral en relación a conocimiento, habilidad, personalidad y expectativas la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p>	

Elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., 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

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PROGRAMA DE MOTIVACION

1. ¿Se siente usted satisfecho cuando cumple con cada una de sus actividades ?

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

1) Totalmente en desacuerdo (T.D)

2) Desacuerdo (D)

3) Indeciso (I)

4) De acuerdo (D)

5) Totalmente de acuerdo (T.A)

2. ¿La empresa ofrece diferentes oportunidades para que usted realice innovaciones en los

TA(✓) TD()

SUGERENCIAS: _____

<p>procedimientos del trabajo?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A</p> <p>5) T.A</p>	
<p>3. ¿Se siente usted comprometido con la ejecución de sus labores, debido a la responsabilidad que muestra la empresa?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿En la empresa siempre se recibe reconocimiento publico por un buen desempeño?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo tiene concordancia con sus objetivos personales y profesionales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La empresa Créditos y Cobranzas S.A.C ofrece una línea de</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>carrera claramente definida?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
<p>7. ¿Se siente usted auto realizado con el puesto de trabajo que desempeña?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se siente seguro en la realización de sus labores, dado que la empresa cumple con las respectivas normas de seguridad?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que es determinante una adecuada área de trabajo para incrementar su producción asignada?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia usted considera que la Empresa Creditos y Cobranzas S.A.C., cumple con todos los beneficios laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo coordinado con activa</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>comunicación efectiva? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>12. ¿Considera usted que su jefe directo toma en cuenta los aportes que brinda para mejorar determinados procesos? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Provee la empresa regularmente capacitaciones para fortalecer sus competencias y destrezas? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿ Considera usted que se siente capaz de influenciar en diferentes equipos de trabajo? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. ¿Considera usted que la empresa ofrece propuestas para mejorar los mecanismos de trabajo?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A	
<p>16. ¿Manifiesta usted una actitud positiva cuando se solicita su apoyo en determinadas actividades laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que desempeña sus labores con optimismo ante situaciones conflictivas?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento ?</p> <p>1) T.A 2) A 3) I 4) D 5) T.D</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

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

Dr. Cristóbal Jurado Fernández
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Carla Reyes Reyes</i>
	PROFESIÓN	<i>Lic. Administración</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Mg. Gestión Pública</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	<i>8 años</i>
	CARGO	<i>Docente</i>
PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	RIVAS CRUZADO KATHERYNE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Proponer un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo, 2018.	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	<p>Identificar el nivel de motivación actual de los colaboradores de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p> <p>Analizar el desempeño laboral en relación a conocimiento, habilidad, personalidad y expectativas la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., Chiclayo.</p>	

Elaborar un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Créditos y Cobranzas S.A.C., 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

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO

El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

PROGRAMA DE MOTIVACION

1. ¿Se siente usted satisfecho cuando cumple con cada una de sus actividades ?

TA() TD()

SUGERENCIAS: _____

1) Totalmente en desacuerdo (T.D)

2) Desacuerdo (D)

3) Indeciso (I)

4) De acuerdo (D)

5) Totalmente de acuerdo (T.A)

2. ¿La empresa ofrece diferentes oportunidades para que usted realice innovaciones en los

TA() TD()

SUGERENCIAS: _____

<p>procedimientos del trabajo?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A</p> <p>5) T.A</p>	
<p>3. ¿Se siente usted comprometido con la ejecución de sus labores, debido a la responsabilidad que muestra la empresa?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿En la empresa siempre se recibe reconocimiento publico por un buen desempeño?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Considera usted que su actual puesto de trabajo tiene concordancia con sus objetivos personales y profesionales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La empresa Créditos y Cobranzas S.A.C ofrece una línea de</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>carrera claramente definida?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
<p>7. ¿Se siente usted auto realizado con el puesto de trabajo que desempeña?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Considera usted que se siente seguro en la realización de sus labores, dado que la empresa cumple con las respectivas normas de seguridad?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Considera usted que es determinante una adecuada área de trabajo para incrementar su producción asignada?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Con que frecuencia usted considera que la Empresa Creditos y Cobranzas S.A.C., cumple con todos los beneficios laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Considera usted que la empresa promueve el trabajo coordinado con activa</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>comunicación efectiva? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	
DESEMPEÑO LABORAL	
<p>12. ¿Considera usted que su jefe directo toma en cuenta los aportes que brinda para mejorar determinados procesos? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Provee la empresa regularmente capacitaciones para fortalecer sus competencias y destrezas? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿Considera usted que se siente capaz de influenciar en diferentes equipos de trabajo? 1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>15. ¿Considera usted que la empresa ofrece propuestas para mejorar los mecanismos de trabajo?</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A	
<p>16. ¿Manifiesta usted una actitud positiva cuando se solicita su apoyo en determinadas actividades laborales?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Considera usted que desempeña sus labores con optimismo ante situaciones conflictivas?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Controla usted sus emociones cuando existe mucha presión en el trabajo?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Considera usted que las recompensas planteadas por la entidad motivan a sus colaboradores a cumplir sus metas eficientemente?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(/) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>20. ¿Se considera la opinión de los colaboradores al momento de fijar las sanciones, en caso se incumpliera el reglamento ?</p> <p>1) T.D 2) D 3) I 4) A 5) T.A</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</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
 17435695.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0214- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 16 de marzo del 2018.

VISTO:

El oficio N° 0204-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 15 de marzo del 2018, en donde la Coordinadora de la EAP de Administración, Mg. Carla A. Reyes Reyes, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-0, 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, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-0, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRASE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


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


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guartiz
SECRETARÍA ACADÉMICA

Cc.: Archivo, escuela.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0214- FACEM-USS-2018**

Nº	NOMBRE DEL ESTUDIANTE	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
1	CARPIO REGALADO JOSHEP DAVID	ESTRATEGIAS DE MARKETING EN REDES SOCIALES PARA CONTRIBUIR AL POSICIONAMIENTO DEL RESTAURANT LA OLLA
2	GIL CARPIO JOHN LEE VAN	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA INCREMENTAR VENTAS EN EL RESTAURANTE LAS GAVIOTAS LAMBAYEQUE - 2018
3	HERNANDEZ MANAYAY JHEYSON OMAR	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA LA FIDELIZACION DE CLIENTES DE LA EMPRESA TRANSPORTES HERNANDEZ S.A.C, CHICLAYO 2018.
4	HUANCAS HUAMAN DARWIN OMAR	ESTRETEGIA DE MARKETING SENSORIAL PARA MEJORAR LA FIDELIZACION DE CLIENTE EM PRINCE- COFFEE RESTO BAR
5	KCOMT SAMAME MARISOL SIOUNMEY	"PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA GESTION EMPRESARIAL DE LA ONG – COPEME LAMBAYEQUE – CHICLAYO 2018"
6	MORI MONTES ROSITA YESENIA	ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL RESTAURANT CASERIO – CHICLAYO 2018
7	PEREZ VARGAS TORRES ANA GABRIELA	MARKETING ONLINE PARA LA CAPTACION DE CLIENTES EN LA EMPRESA ACSL CORREDORES DE SEGUROS DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2018.
8	RIVAS CRUZADO RULEYSBI KATHERYNE	PROGRAMA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CRÉDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018
9	SILVA VILCHEZ CYNTHIA ELIZABETH	ESTRATEGIAS DE MARKETING PERSONAL PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LA FACULTAD DE INGENERIA MECANICA Y ELECTRICA DE LA UNIVERSIDAD PEDRO RUIZ GALLO - 2018

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Ciudad Universitaria, Mayo 2018.

Sr. Bach.
José Luis Telles Colchado
Supervisor
Créditos y cobranzas S.A.C.
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación de Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a la alumna del X ciclo, para que aplique Instrumentos para el desarrollo de su tesis denominado **"Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Créditos y cobranzas S.A.C."**, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos de la alumna:

- Ruleysbi Katheryne Rivas Cruzado - DNI: 72686318

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestra alumna no tenga inconvenientes y pueda ejecutar su tesis.

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

Atentamente,

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

Dra. Carmen Elovín Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Señora:

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado

Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales

Universidad Señor de Sipan

Por medio de la presente le comunico a usted que la alumna Ruleysbi Kathyryne Rivas Cruzado identificada con el DNI 72686318 del X ciclo de la carrera de administración de la universidad Señor de Sipan ha sido aceptada en esta organización a fin de que realice su proyecto de investigación en las áreas que la alumna crea conveniente para sus fines académicos.

Esperando cumplir con lo solicitado

Atentamente



Jose Luis Tello Colchado

Supervisor

40896097

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR

Pimentel, 29 de mayo del 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -


El suscrito:
RIVAS CRUZADO RULEYSBI KATHERYNE con DNI 72686318

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CREDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACION, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal Web del repositorio institucional -<http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RIVAS CRUZADO RULEYSBI KATHERYNE	72686318	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0214-FACEM-USS-2018, presentado por el/la Bachiller, RULEYSBI KATHERYNE RIVAS CRUZADO, Titulada " PROGRAMA DE MOTIVACION PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CREDITOS Y COBRANZAS S.A.C, CHICLAYO 2018".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 07 de julio del 2020



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

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Rivas Cruzado Ruleysbi Katheryne

Apellidos y nombres

72686318 2121819986 Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora del proyecto y/o informe de investigación titulado

Programa de motivación para mejorar el desempeño laboral de la empresa Creditos y Cobranzas S.A.C, Chiclayo 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

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

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



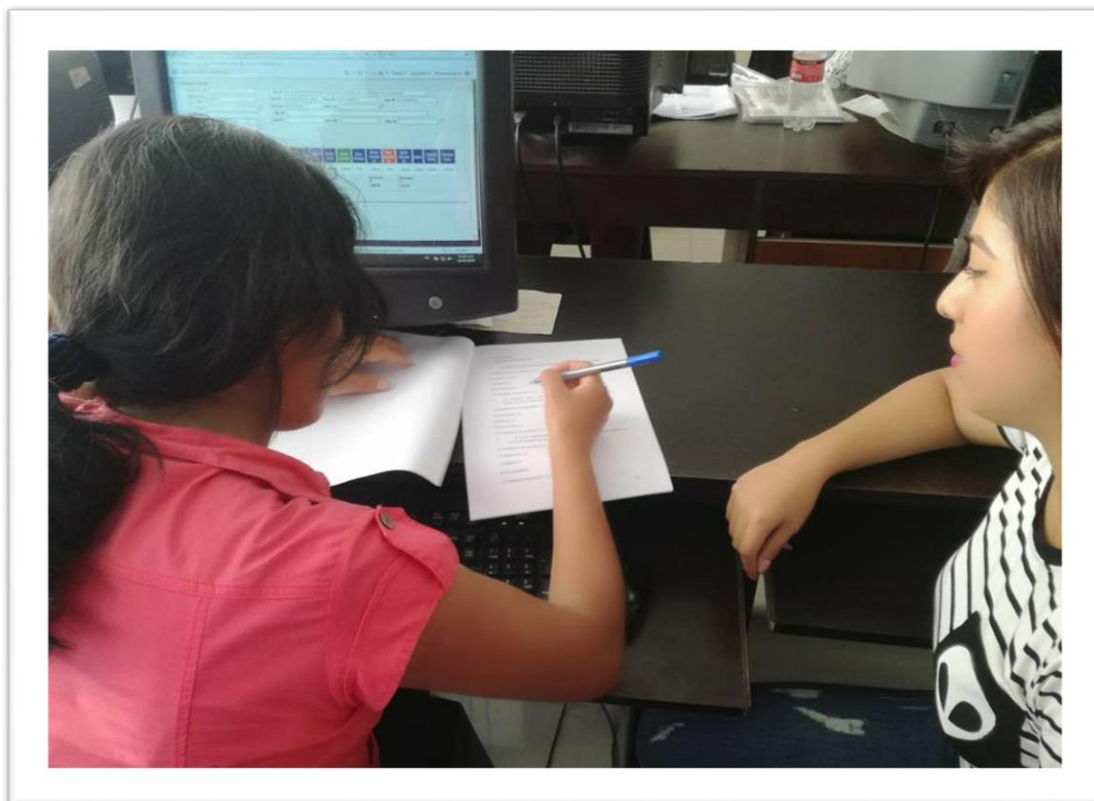
Rivas Cruzado Ruleysbi Katheryne

DNI N° 72686318

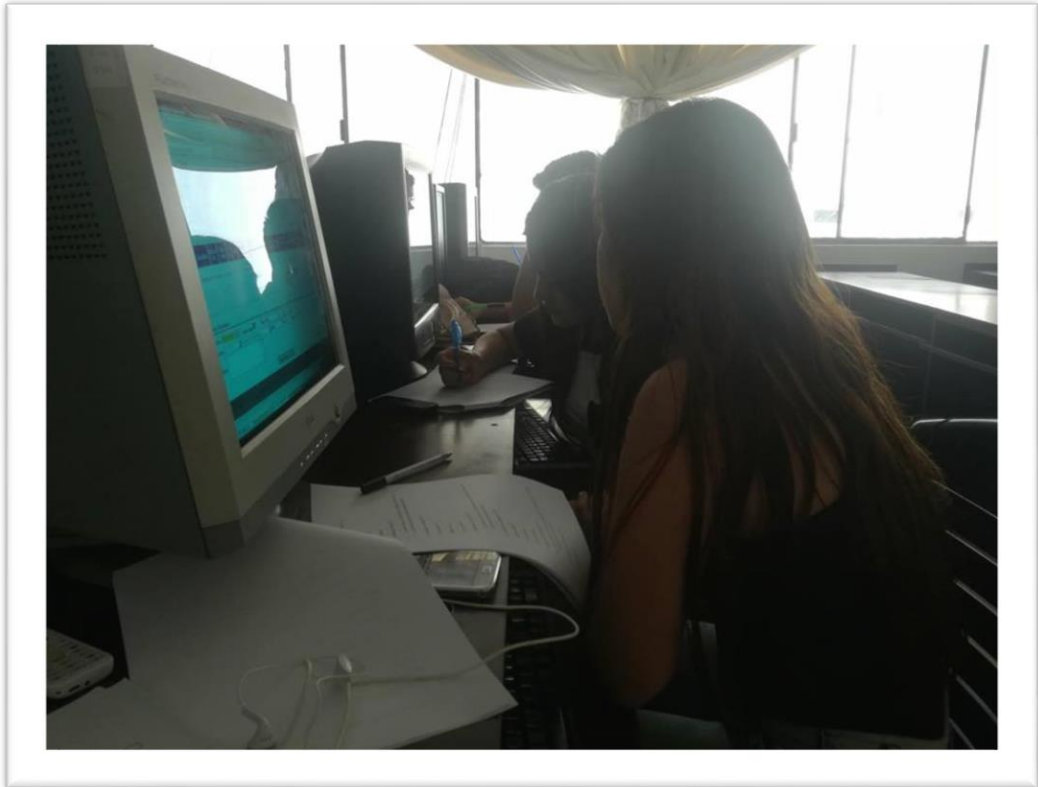




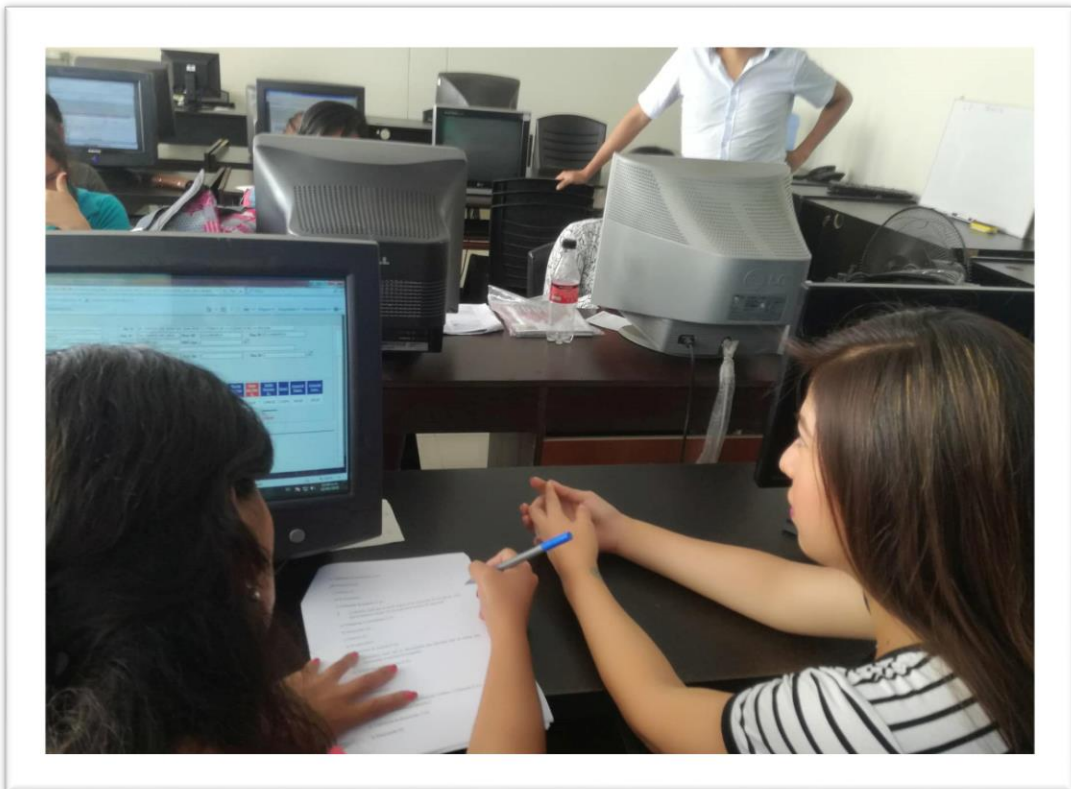
Fuente: Encuesta aplicada en la Empresa Créditos y Cobranzas SAC



Fuente: Encuesta aplicada en la Empresa Créditos y Cobranzas SAC



Fuente: Encuesta aplicada en la Empresa Créditos y Cobranzas SAC



Fuente: Encuesta aplicada en la Empresa Créditos y Cobranzas SAC