



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la
empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Vilela Alcantara Danae Michelli (ORCID: 0000-0003-284-8901)

ASESORA:

Dra. Colunche Campos Teonila (ORCID: 0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios porque está conmigo en cada paso que doy cuidandome y dandome fortaleza para continuar día a día.

A mis abuelitos quienes desde el cielo guían mi camino.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad es por ellos que soy lo que soy ahora.

Danae Michelli Vilela Alcantara.

Agradecimiento

A Dios porque sin el nada de esto hubiera sido posible.

A mis abuelitos porque antes de partir me transmitieron las enseñanzas necesarias para poder superar cualquier obstáculo que tuviera en la vida.

A mis padres Julio y Mercedes quienes toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, sutenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo ha seguir.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por prepararme para un futuro competitivo no solo como mejor profesional sino tambien como mejor persona.

Danae Michelli Vilela Alcantara.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Danae Michelli Vilela Alcantara con DNI N° 74607147, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Declaro la autenticidad de mi estudio de investigación denominado “Plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo”, para lo cual me someto a las normas sobre elaboración de estudios de investigación al respecto.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de enero de 2020.



Danae Michelli Vilela Alcantara

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	13
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación	13
2.2. Operacionalización de Variables	13
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	18
2.6. Métodos de análisis de datos	18
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	51
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	64
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	65
REPORTE DE TURNITIN	66

Índice de Tablas

Tabla 1 Factores Motivantes.....	20
Tabla 2 Factores de Higiene.....	21
Tabla 3 Motivación Laboral.....	22
Tabla 4 Eficiencia.....	23
Tabla 5 Eficacia.....	23
Tabla 6 Calidad.....	24
Tabla 7 Economía.....	25
Tabla 8 Desempeño Laboral.....	25
Tabla 9 Factores Motivantes.....	32
Tabla 10 Factores de Higiene.....	33
Tabla 11 Motivación Laboral	34
Tabla 12 Eficiencia	35
Tabla 13 Eficacia.....	35
Tabla 14 Calidad.....	36
Tabla 15 Economía	37
Tabla 16 Desempeño Laboral	37

Índice de Figuras

Figura 1 Factores Motivantes.....	21
Figura 2 Factores de Higiene.....	21
Figura 3 Motivación Laboral.....	22
Figura 4 Eficiencia.....	23
Figura 5 Eficacia.....	24
Figura 6 Calidad.....	24
Figura 7 Economía.....	25
Figura 8 Desempeño Laboral.....	28
Figura 9 Factores Motivantes.....	33
Figura 10 Factores de Higiene.....	33
Figura 11 Motivación Laboral	34
Figura 12 Eficiencia	35
Figura 13 Eficacia.....	36
Figura 14 Calidad.....	36
Figura 15 Economía	37
Figura 16 Desempeño Laboral	38

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal, Determinar los efectos que produce la implementación del plan de estrategias motivacionales en el del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo. Para lograr este objetivo se desarrolló un trabajo de investigación cuantitativo pre experimental, en la cual se consideró como población en estudio a todos los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C la cual está conformada por 30 trabajadores; y como instrumentos de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios en escala de Likert; uno para la motivación laboral y el otro para el desempeño laboral; los mismo que se aplicaron para recolectar la información y luego proceder al análisis de la información y la contrastación de la hipótesis científica; la cual permite concluir que el plan de estrategias motivacionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C, permite renovar el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Estrategias, Motivación laboral, Desempeño laboral, Plan de estrategias de motivación laboral.

ABSTRACT

The main purpose of this research was to determine the effects of the implementation of the plan of motivational strategies in improving the work performance of the workers of the company Seinelge S.A.C. Chiclayo. In order to achieve this objective, a pre-experimental quantitative research was carried out, in which all the workers of the company Seinelge S.A.C were considered as a population under study, which is made up of 30 workers; And as data collection instruments two questionnaires were used on a Likert scale; One for job motivation and the other for job performance; The same ones that were applied to collect the information and then proceed to the analysis of the information and the test of the scientific hypothesis; Which allows to conclude that the plan of motivational strategies in the improvement of the labor performance of the workers of the company Seinelge S.A.C, allows to improve the labor performance of the collaborators.

Keywords: Strategies, Work motivation, Work performance, Work motivation strategies plan.

I. INTRODUCCIÓN

Al comenzar el siglo XXI el entorno general de las organizaciones se localiza en un ámbito de competitividad y globalización acelerada, pues esto ya no abarca solamente la generación de modernizaciones tecnológicas y sostener el poder económico. Actualmente se ha convertido relevante el emplear y desarrollar las competencias de los colaboradores para enriquecer la competitividad entre las organizaciones, por lo cual estas se ven en la exigencia de implementar cambios en sus estrategias laborales al momento de confrontar los retos que se les presentan.

Por tal motivo el colaborador se vuelve un instrumento con habilidades en el crecimiento de las compañías; y son una pieza clave en esta para su mayor productividad.

Según Tendencias Globales del Capital Humano , (2015), Nos dice que la importancia del desempeño laboral ha ido evolucionando en grandes cantidades las últimas fechas, con esto podemos comprobar que el desempeño laboral aporta significativamente en las compañías, dando como resultado el desempeño y la responsabilidad de los colaboradores. (p. 51).

De acuerdo a Glocalthinking (junio 23, 2016); Nos informa que en épocas anteriores solo se contaba con la medición del rendimiento de las maquinarias que eran empleadas en los procesos de la empresa, mas no realizaban la evaluación del desempeño de los colaboradores.

Pasado el tiempo empezaron a ver que la mano de obra necesitaba mejorar es por eso que se comenzó con un proceso de medición de productividad de los empleados de cada empresa.

Posteriormente el gobierno de Estados Unidos instaura una ley de carácter nacional en la cual se establece obligaciones a las empresas quienes deben realizar pruebas anuales a sus colaboradores.

Es aquí donde se da inicio con la medición de competencias y habilidades requeridas en cada puesto determinado por la empresa.

Desde ese entonces hasta la fecha el hombre dejo de ser una pieza reemplazable en la línea de producción, pues hoy ya es fundamental la necesidad de conocer y desarrollar el talento de los colaboradores.

Nuestro país no es ajeno a estos cambios acelerados Minaya, (2014) Nos dice que según “conforme las investigaciones elaboradas en las compañías, el 71% de colaboradores del Perú no se encuentra valorado en su compañía. Ya que el limitado incentivo y estimación hacia los colaboradores por parte de la alta gerencia siempre es por la deficiencia del empleo de los recursos de la misma gestión humana. Igualmente, pese a que los colaboradores son el recurso preciado en la compañía, de acuerdo a los estudios de PwC, solo el 50% de organizaciones Peruanas consigue conservar a su colaborador, sin embargo estas organizaciones en su 91% trabajan en minorar el flujo de colaboradores menor a un 10% y un 67% ambiciona a que esa cifra reduzca a menos del 5%, evidencio la Investigación Tendencias de Retención del Talento Perú 2014 elaborado por la consultora PwC y HBC Consultores”.(p. 18).

Pues esto nos revela claramente que a la fecha se está trabajando por capacitar, recompensar y dar comodidad a los colaboradores para minorar su movimiento de sus trabajadores.

Por su parte, Aptitus informa que el 81% de los colaboradores del Perú toman como de mucha importancia el clima laboral para su desempeño en la organización.

En tanto en el tema de flexibilidad laboral, el 78% dice que la función a distancia les faculta ser más fructíferos en la compañía y que le beneficiaria tanto a la compañía, así como a los colaboradores.

El gerente de Aptitus, Joseph Zumaeta, dijo “No es solamente una cuestión monetaria para mantener a un colaborador motivado en el trabajo, sino una combinación de diversos elementos lo cual genera un ambiente laboral positivo en donde se trabaja muchísimo mejor.”

Agrego que “La remuneración es fundamental, pero también prevalecen los coeficientes interpersonales y los relacionados con el entorno de trabajo, ya que estos están vinculados con la felicidad, motivación y compromiso para con la organización”.

En nuestro departamento de Lambayeque Mirko Merino Díaz & Alfredo Díaz Jave según Dialnet “en relación a su compañía encontramos que el Nivel de Satisfacción es el 35% bajo, el 37% medio y solo el 28% presenta la satisfacción en un nivel alto. Con respecto a los vínculos con sus compañeros y líderes, descubrimos que se encuentran medianamente satisfechos puesto que el 40% así lo manifestó. Con respecto a los incentivos que reciben hemos encontrado que solamente el 31% muestra un alto nivel, es decir más de la mitad se encuentra entre un nivel bajo medio.

Los resultados con respecto al trabajo que ejecutan se encuentran muy diversificadas, dado que son proporcionales con un alto nivel tan solo 32%, un nivel medio 33% y con bajo nivel tenemos al 35%; el grado de satisfacción laboral en las organizaciones privadas y públicas de Lambayeque se encuentran entre una categoría media y baja, dado que un alto nivel de satisfacción tan solo lo presentan el 30%” (p. 141).

Según Manpower Group (2018); Se prevé que el ritmo de contratación equitativa continúe en los próximos tres meses, y los empleadores informan una Expectativa Neta de Empleo de +10% por segundo trimestre consecutivo. Los planes de contratación permanecen relativamente estables en comparación con esta vez hace un año.

Pues esta problemática se ve reflejada en la empresa Seinelge S.A.C en donde se observa diariamente el conformismo de los trabajadores, por ello muchos trabajadores se sienten desmotivados por la inacción de los jefes; indican que no se les capacita de una manera oportuna lejos de ello se les exige una serie de procesos que escapan de su ámbito laboral. Trabajando consigo una falta de involucramiento e identificación con su centro de trabajo.

Por otra parte, contamos con los antecedentes internacionales en el cual encontramos un trabajo de investigación donde tiene un diseño tipo descriptivo, el cual fue llevado a cabo en Mérida; presentando a 10 funcionarios como población dentro de la empresa para la muestra se emplea la misma. Concluyó “Mientras que, si al rendimiento se refiere, revela que los colaboradores cuentan con carencias de estímulo y orden económico en la compañía (...), el intercambio de investigación brindado del instrumento asignado para colaboradores y gerentes, fue un incentivo a la propuesta.”

(Gonzles y Lorena, 2011, P. 40). Según los estudios realizados se pudo observar que los funcionarios presentan necesidades de incentivos y económicas por parte de la organización, la empresa muestra dentro de su misión y su visión que presentan un buen Nivel de Motivación, lo cual no se manifiesta en los colaboradores de la empresa, cuando revisamos resultados en el rendimiento de los trabajadores la verdad fue otra con esto se demostró el cruce de información adquirido en el instrumento que se aplicó a los empleado; pues ellos no obtienen estabilidad ni incentivos económicos en los objetivos planteados por la empresa; fue esto lo que indujo a la propuesta. Emplee esta tesis por que informa que un buen desempeño laboral de los colaboradores se obtiene a través de los incentivos que se les otorga a todos los trabajadores, por tal motivo se tienen que basar a la necesidad que presenta cada colaborador para que así sienta la necesidad de realizar el trabajo y como resultado obtener su premio que desea, también me dice que si se plantean estrategias motivacionales dentro de la empresa estas se tienen que dar ejecución ya que solo aplicándolas se podrá ver resultados óptimos lo cual debo tener en cuenta en mi plan de estrategias que aplicare dentro de la empresa; Ya que esto me dará como resultado un mejor desempeño laboral.

Así mismo encontramos un siguiente trabajo de investigación de 20 asesores como población dentro de la organización siendo la misma muestra, el cual fue llevado a cabo en Guayaquil, con un diseño de tipo no experimental transaccional, cuantitativo, concluyó “Queda en demostración entonces que para el grupo las Condiciones Externas son muy satisfactorias (...), evidenciando un ambiente efectivo y armónico para la comodidad y satisfacción del grupo de colaboradores que lo conforman.” (Coello Almeida, 2013, p. 37). El presente trabajo muestra que hay factores que integran lo que es la vestimenta, la familia, el descanso, alimentos, entre otros. Estas son situaciones externas laborales las cuales está demostrado que son de mucha importancia para el gozo de los colaboradores. Como se sabe, es de suma importancia para el trabajador por lo tanto proyectar sus estrategias externas para sus colaboradores generará como resultado un ambiente de armonía para la satisfacción del colaborador y por consiguiente el equipo tendrá la comodidad necesaria. Revise esta tesis ya que me brinda información de la importancia que tienen los factores externos en un colaborador dentro de la organización; y así poder indagar estrategias motivacionales externas para emplearlas dentro del plan para los colaboradores de la empresa Seinelge S.A.C.

Del mismo modo se encuentra registrada una investigación la cual se llevó a cabo en Montemorelos cuyo diseño es de tipo descriptiva, explicativa, de campo, transversal, cuantitativo, con una población de 108 directivos dentro de la organización y una muestra de 73 directivos, concluyó “Se pudo observar que en cuanto al grado de motivación laboral, de los directivos del corporativo adventista del norte de México, se auto perciben en un grado entre excelente y muy buena.” (Garcia y Garcia, 2014, p. 70). Se puede observar dentro de este trabajo un muy buen grado de motivación laboral en sus jefes, pues ellos saben en si cuan valiosos son hoy en día los colaboradores dentro de una organización por ello se preocupan mucho por sus colaboradores, su grado de motivación es entre excelente y muy buena, esto refleja que tienen un muy buen desempeño laboral, debido a que los jefes están comprometidos con la organización y ellos generan a que los colaboradores sientan el compromiso, todo esto da como resultado un excelente desempeño laboral. Esta tesis me permite ver el grado de motivación laboral ya que esto da como resultado el desempeño laboral; y me ayuda a saber que el colaborador con más motivación va a tener un mejor desempeño dentro de la organización. Dentro de este proceso los gerentes son personas que más involucradas deben estar porque ellos son el apoyo de sus colaboradores.

Por otra parte encontramos antecedentes nacionales en el cual podemos apreciar un trabajo de investigación de diseño descriptivo correlacionar dentro de la compañía encontramos una población de 33 trabajadores por ser pequeña se toma como muestra, fue llevado a cabo en Trujillo; el cual concluyó “Dentro de los factores que intervienen en la motivación están los vínculos interpersonales, los reconocimientos, y el que la compañía dispense las herramientas y los equipos oportunamente; (...), generando bajo desempeño laboral y desmotivación.” (Criss, 2015, p. 119). En esta investigación, se puede observar que según el análisis realizado los factores que influyen en la motivación son que la organización otorgue herramientas y equipos de manera oportuna; de la misma manera las relaciones interpersonales y que se les otorgue reconocimientos de esta manera se obtendrá dentro de las organizaciones un buen desempeño laboral, ellos presentaran un grado de desmotivación si no se consigue motivar de esta manera al personal; lo cual genera un déficit en el desempeño laboral, trayendo esto como resultado una producción baja en la organización.

Por ello siempre se tienen que plantear algunas estrategias de motivación para los colaboradores. Dicha investigación es de suma importancia para saber que dentro de los factores influyentes en la motivación laboral están las herramientas y los equipos que emplean los colaboradores para realizar su trabajo, las labores que realizan tienen que estar de acuerdo a las funciones y el ambiente tiene que ser un sitio de confort porque es su lugar de labor del colaborador. Por lo tanto siempre se tiene que tener en cuenta los recursos necesarios para la realización de sus funciones, así ellos darán un buen desempeño laboral.

De la misma manera exploramos un trabajo de investigación con una muestra de 66 personas la cual se extrajo de la población de 134 personas dentro de la organización, cuyo diseño es de tipo transeccional, descriptivo, correlacional; fue llevado a cabo en Trujillo concluyó “En Zeus los directivos apoyan a los trabajadores cuando tienen que tomar una decisión relacionada a su trabajo y dan animo a su equipo de trabajo para adoptar responsabilidades, por tal motivo el estilo de dirección es positivo.” (Rosibell Ameli, 2015, p. 115). En la investigación realizada se obtuvo que cuando los jefes animan a su equipo de trabajo hay un estilo de dirección positivo esto es porque ellos brindan confianza al colaborador, llegando así a adoptar responsabilidades ya que el colaborador llega a sentirse una pieza clave en la organización y asume como si esta fuera suya. Les enseñan a estar seguros siempre cuando realizan sus labores, los jefes apoyan a sus colaboradores a tomar decisiones relacionadas a su trabajo pues esto hará que ellos asuman mejor sus labores obteniendo como resultado un buen desempeño laboral. En este trabajo llego a comprender que el jefe es quien tiene la responsabilidad de cambiar el desempeño laboral, para que así los colaboradores lleguen a su cumplimiento laboral, este se encarga de hacer que su equipo se encuentre en buenas condiciones laborales; es quien debe hacerlos sentir parte de la organización, les debe dar seguridad, así los colaboradores se sentirán seguros de sus labores y su desempeño será bueno en la organización.

Igualmente encontramos una investigación la cual fue realizada en Trujillo cuenta con una muestra de 129 trabajadores la cual fue extraída de una población de 385 trabajadores dentro de la organización, cuyo diseño es de tipo transeccional, correlacional, casual. Concluyó “CHAVIMOCNIC en la aplicación del plan de

capacitación en el talento del proyecto fue correctamente empleada; esto permitió que los trabajadores presentaran cambios favorables en su rendimiento, (...) produciendo una positiva relación de costo/beneficio de su capacitación recibida.” (Melissa, 2014, p. 121). En el análisis realizado nos dice que los colaboradores mostraron cambios favorables en su productividad cuando se hizo el empleo adecuado del plan de capacitaciones en los colaboradores, en cuanto a las funciones realizadas por los colaboradores se reflejó esta gran mejora en el desempeño laboral, como se observa el costo del plan de capacitaciones fue aprovechado pues se obtuvo un gran beneficio para que los colaboradores se motivaran y así cambie el desempeño laboral de la organización. Este trabajo me dice que para establecer un plan de capacitación debo basarme a las necesidades que presenta el colaborador pues esto me ayudara a obtener resultados de corto y mediano plazo. Para lo cual tengo que ver cuáles son las necesidades de capacitación que presenta la organización, para luego establecerlas dentro de mi plan y así pues el plan de capacitación llegue a ser beneficiosos y no solo costoso; llevo con esto también un gran desarrollo en lo que es el desempeño laboral en la organización.

Posteriormente dentro de los antecedentes locales podemos verificar un trabajo de investigación que cuenta con una muestra de 120 trabajadores y como población tiene 720 trabajadores dentro de la organización, fue llevado a cabo en Pimentel el cual presento un diseño de tipo No Experimental, transversal; concluyó “Para mejorar los niveles de productividad, se tiene que realizar la creación de un plan de capacitación en competencias técnicas (...), lo cual va a repercutir en un mejor servicio al usuario final.” (Lopez Muñoz y Manayay Soplapuco, 2014, p. 98). En los estudios realizados se observa que los empleadores mientras más capacitados estén se sienten motivados y mejor realizan su trabajo, la implementación de un plan de capacitaciones generaría valor a los empleadores, esto ayudara a que los colaboradores realicen sus labores de una manera más rápida, para llegar así a la obtención de mejorar los niveles de productividad en la empresa y esto influirá en una mejor atención al usuario final. Gracias a este trabajo de investigación puedo observar que las capacitaciones que se les ofrecen a los colaboradores son productivas, llegando así a dar como resultado una buena atención a los usuarios de dicha organización, ya que los empleadores se sienten motivados y pueden dar un buen desempeño laboral.

De la misma manera revisamos una investigación cuyo diseño es de tipo No Experimental, que se realizó en Pimentel, cuenta con una población y muestra de 45 trabajadores dentro de la organización, la cual concluyó “El ambiente organizacional en el área de RRHH de la empresa agro Pucalá S.A.A muestra un 62% en desacuerdo respecto a la carencia de un plan operativo para el logro de sus objetivos y de las recompensas las políticas de reconocimiento.” (Pamela, 2014, p. 213).

Dados los análisis realizados en esta investigación los trabajadores de la organización se encuentra en desconformidad con los reconocimientos y beneficios que ofrece la empresa, ya que esta no cuenta con un plan operativo para el logro de sus objetivos; a sus colaboradores no se les ofrece reconocimientos de ningún tipo, ellos se encuentran desconformes con esta política esto genera que los colaboradores se sientan desmotivados en la realización de su trabajo, ellos solo están cumpliendo con lo que se le ordena mas no muestran interés por mejorarlo o mejorar ellos porque no reciben muestra de ningún incentivo. La investigación me dice que ellos necesitan de reconocimientos en sus labores para poder sentirse parte importante de la organización, lo cual me ayudará a plantear nuevas políticas que motiven a los colaboradores a mejorar sus labores en la organización una de ellas será el brindarles estabilidad y seguridad para que ellos se sientan cómodos y tranquilos dentro de esta organización.

Finalmente revisamos una tesis que cuenta con una población de 19 colaboradores dentro de la empresa por lo tanto la muestra seria la misma, fue realizada Pimentel con un diseño No Experimental; concluyó “Los factores extrínsecos e intrínsecos influyen en el desempeño laboral y la motivación de los empleadores en el museo nacional arqueológico Bruning” (Calderon Samamé y Inga Altamirano, 2014, p. 126). De acuerdo a la investigación realizada nos informa que los factores extrínsecos e intrínsecos, están en base a las necesidades de los colaboradores estos hacen que los colaboradores sientan la necesidad de cumplir con sus labores para poder obtener sus incentivos; estos son interventores entre el desempeño laboral y la motivación. Esta tesis me brinda información en la cual me dice que debo evaluar los elementos que comprenden el clima laboral del trabajador para que así puedan pueda desarrollarse y sentirse cómodos en sus labores obteniendo un buen rendimiento y brindando así su mejor desempeño laboral.

Siguiendo con nuestras bases teóricas encontramos la palabra Estrategia donde; Burgelman (2002 11), se interpreta a estrategia como un mecanismo que radica en un grupo de actividades que los ejecutivos de la empresa emplean para alcanzar el éxito; Por lo tanto con esto sabemos que es una palabra clave que influye en la mejora del desempeño Laboral, siendo esta la que nos brinde la principal fuente en el Plan.

También encontramos a Steiner (1999, p. 126) quien nos habla de Estrategias Organizacionales, e interpreta a estrategia como la aplicación, valoración y producción de la toma de decisiones en la compañía; esto facultara el logro de metas.

Así mismo encontramos la palabra Motivación que textualmente es el empeño de realizar las cosas. Es fundamento crucial en la consecución y el establecimiento de objetivos; puede influir en sus propios niveles de motivación y auto control esto lo muestra la investigación.

Proceso o acto de dar a alguien una razón para hacer algo; se encarga de motivar a alguien. (Robbins, 1999:17). Por tanto, se entiende que la motivación hace que los colaboradores cumplan con sus metas u objetivos trazados, logrando así la buena producción de las empresas,

Al mismo tiempo encontramos, La motivación en la empresa donde Kreitner y Kinicki (2003, p. 142) explican; “la dirección, persistencia y el despertar, de acciones voluntarias y orientadas a objetivos al proceso psicológico que producen”, como motivación en el trabajo.

Además, encontramos Factores de motivación laboral, los cuales influyen en los vínculos laborales; en donde según el psicólogo norteamericano Herzberg Frederick (1923-2000), nos dice que existen dos tipos de factores:

En primer lugar, encontramos los Motivadores; estos abarcan aspectos como: asignación de responsabilidades, retos, reconocimiento, logros y promoción, son los que ayudan en sus propias expectativas como en el desempeño de sus labores.

En segundo lugar, encontramos a los Higiénicos; los cuales están integrados por: recursos materiales, el ambiente laboral, sueldos, beneficios sociales, políticas institucionales, relaciones personales. Estos abarcan el contexto donde se desempeña el

trabajo como con el trato que las personas reciben, la expresión higiene refleja un carácter profiláctico y preventivo. Tienen una capacidad limitada para influir en la gente. (Chiavenato. II. 2009 Comportamiento Organizacional, MC Graw Hill).

Por tanto, es pertinente asegurarse de complacer los requerimientos que tengan los colaboradores en estas materias, para implementar y diseñar estrategias de motivación laboral.

De la misma manera encontramos Desempeño laboral donde Chiavenato (2000), citado por Queipo y Useche (2002; 155) Explica el desempeño laboral como el actuar del colaborador en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La realización del trabajo es un medio para alcanzar un objetivo o conjunto de objetivos dentro de un puesto de trabajo, papel, u organización. Sumando a esto encontramos sus dimensiones del desempeño laboral en donde Kaplan (1997: 145) señala que las dimensiones de desempeño son las siguientes:

Empezamos con la Eficiencia; explica el vínculo que existe entre la elaboración de los insumos y un bien o servicio (bienes, humanos o financieros) empleados para su generación.

Después la Eficacia; Las dimensiones de eficacia serán provechosas en la medida que los objetivos y/o resultados de la compañía se encuentren visiblemente determinados; ya que calcula el grado de desempeño de los objetivos o resultados de la compañía, programa o proyecto sin considerar los bienes utilizados.

Luego la Calidad; aludido a los atributos y/o características de los servicios y bienes entregados como la accesibilidad, la oportunidad, la cortesía en la atención, la continuidad, entre otros; Esta orientado a ver la capacidad de la empresa entre la necesidad de los clientes.

Finalmente, la Economía: Esta dimensión evalúa la capacidad de una compañía, para suministrar sus recursos financieros, generar ingresos propios para financiar sus actividades, recuperar préstamos.

Por consiguiente, realizamos la formulación al problema preguntándonos así:

¿Cómo el Plan De Estrategias Motivacionales Mejorará el desempeño laboral de los

colaboradores en la compañía Seinelge S.A.C. Chiclayo?

Para lo cual realizamos una justificación del estudio:

En lo Científico, en la conclusión de la presente investigación se incorporan y generalizan en el conocimiento científico, además su teorías, prácticas y propuestas sobre estrategias de motivación y desempeño laboral, representa un importante aporte desde el punto de vista científico, así se llegará a lograr generar debate y cavilación académico sobre el conocimiento existente, al verificar los rendimientos que se obtendrán en la investigación que se fundamentarán en el conocimiento existente.

En lo Tecnológico; los resultados de la presente investigación permitirán realizar un diseño y producción de instrumentos, equipos y técnicas para alcanzar un deseable desempeño de los colaboradores de la empresa Seinelge S.A.C y así poder obtener los deseables resultados en su labor, para que así mismo se eleve la calidad del servicio al usuario.

En lo relevante; se encuentra basada esta investigación en la creación de un Plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral de la empresa Seinelge S.A.C.

La observación del desempeño laboral en la organización es de suma importancia porque se nos permite ver el estado actual del desempeño laboral dentro de la organización, cuál es su influencia y de qué manera podemos regenerar este desempeño actual, para la obtención de los objetivos propuestos por la organización y con esto lograr un buen desempeño laboral en el que el colaborador afiance su comodidad y la organización pueda ser una de las mejores en el sector industrial de la región Lambayeque.

En lo teórico social; en esta exploración surge la exigencia de conocer en qué nivel de desempeño Laboral se encuentra y que factores determinan e influyen el desempeño laboral, ya que día a día se observa, conformismo, desinterés y solo cumplimiento en sus horarios de labor de trabajo. Esto generaría un gran apoyo en la creación de un Plan de estrategias motivacionales en la empresa Seinelge S.A.C.

Por ello cito a Aguilera, Ferrer & Castellanos (2006) que infiere que una empresa con insatisfacción de necesidades, influye en forma negativa en el desempeño laboral del colectivo, repercutiendo en el cumplimiento de objetivos y observándose en el ambiente organizacional, por ello surge la necesidad de estudiarlos sobre las bases científicas y argumentadas que permitirán cambiar el plan de acción y la situación actual.

Por lo tanto, la empresa Seinelge S.A.C se encuentra ante un desafío de aplicar un Plan de Estrategias Motivacionales, para que permitan establecer un nuevo ambiente laboral lo cual permitirá dotar a la organización de elementos idóneos y preparados para mejorar la productividad lo cual contribuirá a tener clientes más satisfechos.

En base al problema establecemos una hipótesis, siendo esta:

El plan de estrategias motivacionales generará cambios significativos en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo.

Para lo cual establecemos los siguientes objetivos:

Objetivos General: Determinar que el Plan de estrategias motivacionales mejora el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

Objetivos Específicos: Identificar el nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

Diseñar el plan de estrategias motivacionales que se implementará a la empresa Seinelge S.A.C.

Aplicar el plan de estrategias motivacionales a la empresa Seinelge S.A.C.

Evaluar el nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

Comparar los resultados obtenidos antes y después del nivel de motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

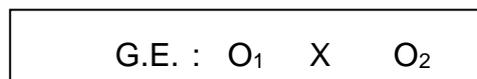
II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Esta Investigación es de tipo Aplicativa ya que se caracteriza porque explora la utilización o aplicación de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Esta investigación es de “Diseño pre experimental: no existe la posibilidad de comparación de grupos; en el cual se analiza una sola variable y se trabaja con un solo grupo y las unidades de análisis no son asignadas aleatoriamente al mismo. Adicionalmente existen muy pocas probabilidades de que el grupo sea representativo de los demás” (Campbell, 1969).

Con pre y post test es diseño pre experimental cuyo esquema es:



Para lo cual:

G.E. : Grupo experimental

O₁ : Pre test

O₂ : Post test

X : Plan de estrategias motivacionales

2.2. Operacionalización de Variables.

2.2.1. Variable Independiente: Plan de estrategias motivacionales

Definición conceptual: Plan de Estrategias motivacionales son pautas, que una empresa debe usar para llegar a la obtención de mejores beneficios en la organización, es por ello que debe estar a la par con los estímulos que se utilizan para incentivar al empleador para que produzcan mejor y trabajen más. (Mayorca, 2003).

Definición operacional: Este plan de estrategias motivacionales impulsa a la potencia del desempeño laboral puesto a que la motivación se halla en un déficit en la organización; esto ocurre haciendo un cambio de pautas de la organización las cuales deben estar adaptadas al colaborador y actualizadas.

2.2.2. Variable Dependiente: Desempeño laboral

Definición conceptual: Desempeño laboral es la eficacia de los colaboradores y la forma de ejecución en que se desenvuelve el colaborador dentro de su ambiente laboral. Está ligado por los conocimientos y la pericia que tiene el colaborador en la realización de sus labores por las conductas y el compromiso del colaborador también por los logros en productividad alcanzados. (Cuevas, 2011)

Definición operacional: El desempeño organizacional está adherido a la atención que se les brinda a los usuarios es por eso que se tiene que tiene que ser potenciado para que se brinde una buena atención a dichos usuarios y obtener mejor productividad en la organización.

2.2.3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala	Instrumento	Ítems
Independiente: Plan de estrategias motivacionales	Factores motivantes	Retos. Logros. Promoción. Asignación de responsabilidades. Reconocimiento.	Ordinal	Cuestionario	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.
	Factores de higiene	Relaciones personales. Recursos materiales. Beneficios sociales. Ambiente laboral. Sueldos. Políticas Institucionales.	Ordinal	Cuestionario	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36

Desempeño laboral	Eficiencia	Insumos financieros, humanos y bienes) utilizados.	Ordinal	Cuestionario	1, 2, 3, 4, 5
	Eficacia	Cumplimiento de los objetivos.			6, 7, 8
	Calidad	Atributos de los bienes y servicios.			9, 10
	Economía	Recursos financieros.			11, 12

2.3. Población, Muestra y Muestreo

Para Wigodski población es la agrupación general de personas, medidas u objetos que tienen ciertas particularidades comunes visibles en un tiempo y en un lugar determinado (Wigodski, 2014).

En primer lugar; La población de estudio está representada por los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo la cual está conformada por 30 trabajadores.

Por otro lado, la muestra considerada es la misma que la población; por ser finita y pequeña.

Para terminar en esta investigación su muestra es la misma población debido a que era finita por lo tanto no consideramos muestreo.

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

2.4.1. Técnicas

Técnica: Se ubican a nivel de las fases prácticas o de los hechos que aprueba la aplicación del método. Son grupos de instrucciones y normas concretas para el manejo de los instrumentos, (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para empezar, encontramos las técnicas de gabinete, en las cuales podemos observar las siguientes fichas:

Por una parte las fichas textuales, en éstas debe incluirse al igual que en las citas bibliográficas, los datos técnicos que permitan identificar el documento consultado:

autor/a/as/es, título, año de edición, editorial, etc; añadiéndosele el número de página son fichas aplicadas a los libros, mediante las cuales se recopila información escrita en forma textual, es decir sin alterar el contenido, sea ampliando o resumiendo datos respecto al texto original consultado.

Por otro lado la ficha bibliográfica; Es una ficha pequeña destinada a anotar meramente los datos de un libro o artículo; estas fichas se hacen para todos los libros o artículos que eventualmente pueden ser útiles a nuestra investigación, no solo para los que se han encontrado físicamente o leído.

En estas se registran las fuentes encontradas por ejemplo: en una bibliografía, en el catálogo de una biblioteca, en índices de publicaciones, etc.

Para terminar, tenemos las técnicas de campo que son las encuestas que se utilizan, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de las características objetivas y subjetivas de la población. Son conjunto de preguntas de ambas variables en estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Para esta Investigación se tomarán a los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C, a quienes se les aplicará la técnica de la encuesta.

2.4.2. Instrumentos

Objetos determinados que apoyan el empleo preciso de la técnica y aunque tienen características peculiares se deben acomodar al objeto de estudio.(Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

En la investigación se utilizó dos cuestionarios de 36 y 12 preguntas en escala de Likert que permitieron recolectar los datos a las variables Motivación laboral y desempeño laboral.

2.4.3. Validez y Confiabilidad:

Validez

Se obtuvo de los siguientes métodos:

Validez de contenido en donde en primer lugar diseñe los cuestionarios y para establecer la validez del contenido, alcance el inventario a 4 docentes de especialización, graduados y profesionales dedicados al trabajo de gestión de personas con la finalidad de obtener un estudio de los ítems. Dándome, así como consecuencia permanecer con el número total de ítems realizándose ciertas modificaciones en cuanto a la redacción de los mismos.

Validez de constructo en la cual se empleó el procedimiento de análisis de correlación ítem-subdimensión, encontrando un valor de $r=0,889$ para Desempeño Laboral y un valor de $r= 0,864$ para Motivación Laboral, tales resultados con un nivel de significancia de 0.001 para todos los ítems. Así mismo, se encontró una correlación altamente significativa entre los totales de las subdimensiones y el puntaje total del cuestionario.

Confiabilidad

Empleamos el estadístico alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna de los ítems de cada dimensión, resultando los siguientes valores.

DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH	APRECIACIÓN
Eficiencia	,867	BUENO
Eficacia	,876	BUENO
Calidad	,882	BUENO
Economía	,916	EXCELENTE
TOTAL	,886	

2.5 Procedimiento

Empezamos por ver la problemática presente en dicha empresa, para tomar así la decisión de proponer un plan de estrategias motivacionales; para lo cual se plantea una investigación del problema a nivel mundial, nacional y local proponiendo así bases teóricas, continuando con la aplicación de dichas técnicas de forma contextual al tema a investigar.

Definiendo así un diseño de investigación pre-experimental ya que el estudio es un grupo pequeño realizándoles un pre y post-test dándonos, así como resultado del pre-test un bajo porcentaje de motivación proponiendo así un plan el cual se puso en práctica; evaluando luego el nivel de motivación dándonos como resultado una buena aceptación del plan aumentando el nivel de motivación en dichos trabajadores.

2.6. Métodos de análisis de datos

Para empezar el método analítico, nos permitió estudiar minuciosamente las circunstancias e averiguación vinculadas con la investigación a través de los datos conseguidos del pre y pos test.

Terminando así con un método inductivo-deductivo: En el estudio empleamos Escala de Likert, la cual estuvo centrada en los copartícipes en estudio, para el cual se fabricaron Ítems (afirmaciones), en donde este posee respuesta de forma gradual de menor a mayor, donde se establecerá al total desacuerdo con menor valor y el total acuerdo como máximo valor. Este método nos interesa porque permite obtener las deducciones de la actual investigación a través de los productos logrados.

Hipotético deductivo. Para contrastar la hipótesis diseñada se utilizaron los métodos inductivo y deductivo.

La escala de Likert será elaborada mediante dimensiones que están abarcadas por las variables en estudio.

El procedimiento para el análisis de datos del cálculo promedio será el siguiente:

Primero la aplicación del pre y post test.

Segundo de acuerdo con las ejecuciones observadas, el suministro de la escala de valoración.

Tercero sumatorio de puntaje alcanzado por cada entrevistado.

Cuarto la deducción del promedio general obtenido por cada ítem.

$$X = \frac{\sum \text{Puntuación}}{\text{N}^\circ \text{ indicadores}}$$

Quinto la adición de las filas para alcanzar el resultado de los puntos de cada ítem.

Sexto la recopilación de los datos de los ítems que integran a cada indicador.

Séptimo fraccionar la adición alcanzada entre el número de ítems de cada indicador para alcanzar el cociente de puntos.

2.7. Aspectos éticos.

La originalidad; esta investigación se origina en la recopilación de aportes de investigadores que se han sido citando correctamente; lo cual genera la originalidad de esta Investigación.

Para el análisis participante; el averiguador procede con juicio mediante el proceso de recopilación de la investigación aceptando su sensatez ética para todas las consecuencias y efectos que se derivarán de la interacción establecida con los coautores participantes del estudio.

El Consentimiento informado, se manifestaron derechos, responsabilidades y condiciones que involucran el estudio donde asumirán la condición de ser informantes; a los partícipes de la presente investigación.

En la Confidencialidad; la investigación guarda la reserva del caso de los actores que contribuyen con información para la elaboración de la presente investigación.

Los juicios éticos que se tienen presente en la investigación son los designados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012).

III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico del nivel de Motivación y Desempeño Laboral (Pre Test)

3.1.1. Nivel de Motivación Laboral

Criterio de medición para determinar la Motivación Laboral:

Calificación	Porcentaje
No motivado	0 a 60
Motivado	61 a 100

Fuente: elaboración propia.

Tabla 1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Nivel de Motivación Laboral
Factores motivantes	Logros.			
	Reconocimiento.	1, 2, 3, 4, 5, 6,		
	Promoción.	7, 8, 9, 10, 11,		
	Retos.	12, 13, 14, 15 y 16.	35%	No motivado
	Asignación de responsabilidades.			

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1 se puede evidenciar que los colaboradores de la empresa no cuentan con Factores Motivantes, debido a que no reconocen sus logros, no hay incentivos, por lo cual ellos evidencian su malestar e inconformidad con la Motivación en la Empresa.



Figura 1.

Tabla 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Nivel de Motivación Laboral
Factores de higiene	Ambiente laboral.		30%	No motivado
	Recursos materiales.	17, 18, 19, 20,		
	Beneficios sociales.	21, 22, 23, 24,		
	Sueldos.	25, 26, 27, 28,		
	Relaciones personales.	29, 30, 31, 32,		
	Políticas Institucionales.	33, 34, 35, 36		

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2 se evalúa los Factores de higiene presentados por la empresa, en el cual se muestra un Nivel Motivacional que se encuentra dentro del porcentaje No Motivado esto debido a que algunos trabajadores reciben beneficios sociales otros no por las condiciones laborales que existen en la empresa.

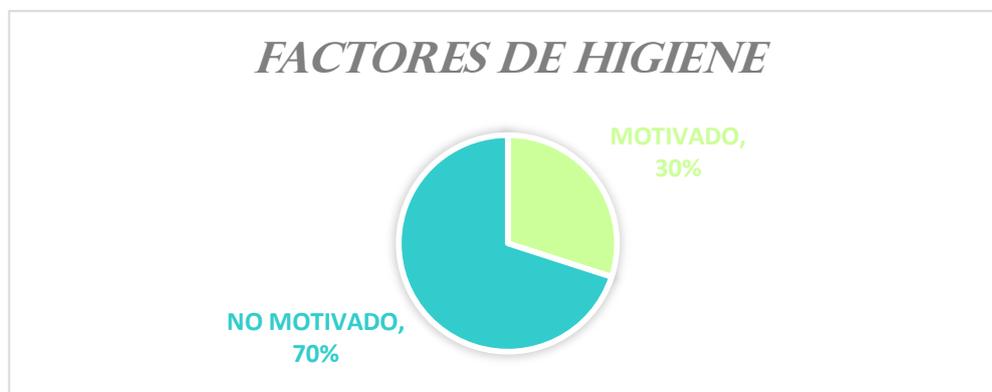


Figura 2.

Tabla 3

Variable	%	Nivel de Motivación Laboral
Motivación Laboral	33%	No motivado

Fuente: elaboración propia

En la tabla 3 se evidencia el Nivel Total de Motivación Laboral realizado en el Pre Test el cual muestra un Nivel de un 33% y como se muestra en la tabla N° 1 el resultado es un Nivel no motivado, la motivación está directamente relacionada con el desempeño del colaborador; por ende, esta situación proporciona la materia prima suficiente para poder estructurar el plan de estrategias motivacionales.



Figura 3.

3.1.2. Nivel de Desempeño Laboral

Criterio de medición para determinar el Desempeño Laboral:

Calificación	Porcentaje
Malo	0 a 60
Regular	61 a 90
Bueno	91 a 100

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Eficiencia	Insumos financieros, humanos y bienes) utilizados.	1, 2, 3, 4, 5	34%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4 se muestra que los colaboradores tienen un nivel bajo en eficiencia siendo este un Nivel malo el cual se refleja en el desempeño laboral de los trabajadores, quienes solo cuentan con recursos básicos para la realización de sus labores.



Figura 4.

Tabla 5

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Eficacia	Cumplimiento de los objetivos.	6, 7, 8	35%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5 se muestra un Nivel Malo en el Desempeño Laboral, esto hace que los trabajadores realicen su labor solo por el cumplimiento de estas, mas no porque se sienten satisfechos en el trabajo.



Figura 5.

Tabla 6

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Calidad	Atributos de los bienes y servicios.	9, 10	34%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6 se observa el Nivel de Calidad en la empresa, el cual se encuentra en un porcentaje de Nivel Malo repercutiendo esto en la calidad del servicio brindado por la empresa.



Figura 6.

Tabla 7

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Economía	Recursos Financieros	11, 12	33%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7 se muestra que en la Dimensión de Economía la empresa no cuenta con los recursos financieros requeridos para su Trabajo adecuado de los colaboradores, pues esto se ve reflejado en el desempeño de dichos trabajadores.



Figura 7.

Tabla 8

Variable	%	Desempeño Laboral
Desempeño Laboral	34%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8 se muestra el Total de Nivel de Desempeño Laboral lo cual significa que la atención y el servicio que se brinda son deficientes, La capacidad presupuestaria y las condiciones laborales de los trabajadores, generan que el servicio sea deficiente en todos sus niveles. La meta que se desea alcanzar con el uso de las estrategias de motivación es lograr que los trabajadores tengan un buen desempeño laboral.



Figura 8.

3.2 PROPUESTA

PROPUESTA DE UN PLAN DE ESTRATEGIAS MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SEINELGE S.A.C CHICLAYO

I. INTRODUCCIÓN

Como se sabe hoy en día la motivación se encuentra relacionado con el factor humano, el cual juega un rol fundamental, ya que ayuda a las organizaciones a poder obtener una ventaja competitiva. El departamento de recursos humanos y los gerentes de cada área deben de estar pendientes a fin de poder lograr y establecer una actitud positiva en los trabajadores.

Actualmente se ha convertido relevante el emplear y desarrollar las competencias de los colaboradores para enriquecer la competitividad entre las organizaciones, por lo cual estas se ven en la exigencia de implementar cambios en sus estrategias laborales al momento de confrontar los retos que se les presentan.

El plan proporcionará al gerente de la empresa; los conocimientos para mejorar las deficiencias que posee y, así mismo mediante este se busca que estrategias se deban cumplir para lograr la motivación del colaborador para que este mejore su desempeño y se mejore el Desempeño laboral.

Para la realización del Plan se analizan los resultados en estudio los cuales nos informan sobre el diagnóstico de la compañía donde indiscutiblemente se observa la obligación de

aplicar estrategias higiénicas e motivadoras, lo cual facultara renovar el desempeño de la colectividad de la compañía.

II. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Breve Reseña Histórica

La empresa la empresa SEINELGE S.A.C constituida con RUC 20600326792, inicia sus operaciones 01 de diciembre de 2016 en la dirección Pj. Pastaza Nro. 399 Urbanización: José Quiñones, Distrito Chiclayo, siendo fundador el sr. Fernández Peralta Fernando siendo también el gerente general.

SEINELGE S.A.C fue creada con el fin de brindar el mejor servicio a nuestros clientes que requieren de servicios de instalaciones o reparaciones de tuberías. Brindamos el mejor servicio para una adecuada comodidad, desde que se firma el contrato hasta que se culmina con el trabajo de la instalación.

III. JUSTIFICACIÓN

Aquí establecemos la propuesta de Plan de Estrategias de Motivacionales en el Desempeño Laboral.

Teniendo en cuenta que el colaborador está medianamente motivado y exige aumentar su desempeño laboral en todas sus dimensiones se diseñaron y aplicaron las siguientes Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral:

En el punto número uno, tenemos las Estrategias Motivadoras dentro de las cuales vemos a:

El Taller de Socialización cuyo objetivo es Impulsar lazos de integración de colaboradores y fraternización organizacional esto implica acontecimientos como: conmemoraciones de los onomásticos y momentos peculiares; Deportes; tormenta de conocimientos; Excursiones; entre otro.

Los recursos empleados en estos eventos son: Colaboradores de la Compañía, Transportes, Instalaciones de la Compañía, Recursos económicos de la institución, lozas deportivas.

Taller para desarrollar habilidades de trabajar en equipo el objetivo de este taller es; enmendar conflictos en el sector de la faena.

La aplicación de dará mediante herramientas las cuales serán suministradas a los colaboradores, quienes se justipreciarán a través de ellos mismos.

El administrador recopilará estos testimonios luego en asamblea se informará las calificaciones con el fin de prosperar el trabajo en equipo.

Para lo cual emplearemos los siguientes recursos: Instalaciones de la Compañía, evaluación de instrumentos; Colaboradores de la empresa; herramientas de oficina y computadoras.

En el punto número dos, encontramos las Estrategias Higiénicas:

Aquí Empezamos por ver el Otorgar incentivos laborales los cuales tienen como intención; el diagnostico que la remuneración es una potente arma de motivación en los colaboradores.

En la acción se determinó respecto al cargo ocupado instaurar alicientes laborales (salariales, de felicitación y/o comisión) con esto ayudar a cambiar la motivación de los trabajadores.

Los recursos utilizados fueron: Índices salariales; Útiles de oficina; Planillas; Encuestas.

Siguiendo con Políticas de Talento humano cuyo objetivo es obtener que los colaboradores realicen sus labores en un espacio de armonía, apoyo contribución y hacia un propósito en general.

Para la actividad se establece crear políticas de Gestión de Talento Humano, para que se generen lazos interpersonales entre los colaboradores. Desarrollar, capacitaciones de motivación personal para acrecentar los lazos interpersonales.

Los recursos aplicados son los colaboradores de la compañía, crear reglamentos y regímenes los cuales se desarrollarán en talleres de motivación propia para llegar a estimular familiaridad con el fin de acrecentar las relaciones en la compañía.

Por último, la Comunicación cuyo objetivo es que en el ambiente de la compañía se alcance la comunicación efectiva.

Dentro de la acción; instaurar un régimen que faculte el mantener informadas y comunicadas toda el área.

Los recursos que se emplea son; Talleres de comunicación; Talento humano; Talleres de motivación personal; cartelera informativas.

En segundo lugar, hablamos de la Justificación de la Propuesta esta; facultará el desarrollo del desempeño laboral del colaborador con el propósito de que pueda vincular sus experiencias y aprendizaje con la objetividad social de su trabajo.

Enseña estrategias para posibilitar el ambiente de interrelaciones con el contexto de la empresa.

La motivación dentro de la empresa, ocupa el primer lugar siendo esta una herramienta esencial para la oportuna actividad de la compañía, motivo por el cual los directivos como punto de partida, deben tener en cuenta un sistema efectivo y real de acciones motivacionales.

La propuesta contiene estrategias que facultarán la participación activa y responsable en el alcance de los objetivos de la empresa.

En tercer lugar y por ultimo presentamos la Fundamentación de la Propuesta; la se fundamenta en la acción Gerencial Social; Administrativa y Práctica.

La Propuesta tiene fundamentación social, porque la motivación se encuentra como base fundamental generando así el desarrollo armónico de la compañía; el grado de compromiso social que asume la compañía de manera voluntaria y manifestaciones de sus intereses por contribuir con el bienestar de su entorno.

De ella depende el crecimiento social, individual, organizacional e institucional, la acción motivacional se realiza con el fin de que los miembros de la organización tengan un estímulo, y así se cree conciencia en los trabajos que han de realizar. Así mismo satisface necesidades para el control de la conducta de los colaboradores y de los grupos de trabajo en función de la misión, visión y objetivos de la compañía.

La Fundamentación Administrativa; en este punto, los procesos administrativos (coordinar, planificar, organiza, controlar y supervisar) facultan complacer las carencias de la empresa, no olvidando que su éxito lo constituye la motivación y el orden de acción.

Si las compañías emplean una correcta administración exploran a bajo plazo las urgencias que enfrenta y las posibles soluciones, las cuales tienen incidencia en el logro de las metas de la compañía.

La Fundamentación Práctica; el plan se basa sobre fundamentos de responsabilidad de Directivos y la Gerencia de la compañía, estableciendo seriedad y conciencia en la jefatura de la compañía estimulando el proceso motivacional externo e interno, enmarcados en la satisfacción, humildad, armonía, cooperación, servicio del trabajo, cortesía y moralidad.

En base a la buena disposición y el tiempo de los directivos y copartícipes de la empresa, se proyectó la propuesta. El plan de estrategias de motivación se fundamentó en un desarrollo de Información permanente entorno a directivos y copartícipes.

IV. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo con la aplicación del plan de estrategias motivacionales.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Establecer el Plan de Estrategias motivacionales para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

Diseñar el Plan de Estrategias Motivacionales que se aplicará para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

Aplicar actividades que se detallan en la propuesta que se presenta a continuación.

V. META

Se beneficiará a nuestros colaboradores, y esto repercutirá en nuestra compañía, esto servirá para ser reconocidos nacionalmente para así poder proyectarnos y seguir acoplando más y más adeptos a nuestros servicios.

V. ACCIONES A DESARROLLAR

Estrategias	Actividades.	Objetivo	Eventos / Acciones	Recursos		Costo	Tiempo
				Humanos.	Materiales.		
Estrategias motivadoras	Taller de socialización	Lograr el vínculo de socializar con sus compañeros.	Realizar almuerzos u excursiones de confraternidad y camaradería.	Colaboradores del área logística.	Local y vehículos	S/ 1500.00	2 veces al año
	Taller para desarrollar habilidades de trabajar en equipo.	Desarrollar habilidades para que el trabajador aprenda a trabajar en equipo.	Capacitaciones	Colaboradores	Ambiente de la empresa	S/ 600.00	3 veces al año.
Estrategias higiénicas	Otorgar incentivos laborales	Realizar convenios con instituciones de prestigio para capacitar al colaborador.	Capacitación	Colaboradores	Útiles de escritorio	S/ 200.00	6 meses
	Políticas de talento humano	Aplicar políticas de talento humano	Talleres para fortalecer los vínculos y relaciones interpersonales	Colaboradores	Útiles de librería	S/ 700.00	31 vez por año.

	De comunicación.	Establecer en el área la comunicación horizontal	Aplicar políticas de comunicación horizontal efectiva en la empresa.	Colaboradores	Ambiente de la empresa	S/ 200.00	1 vez cada seis meses
--	------------------	--	--	---------------	------------------------	--------------	-----------------------

3.3. Diagnóstico del nivel de Motivación y Desempeño Laboral (Post Test)

3.3.1 Nivel de Motivación Laboral (Post Test)

Criterio de medición para determinar la Motivación Laboral:

Calificación	Porcentaje
No motivado	0 a 60
Motivado	61 a 100

Fuente: elaboración propia

Tabla 9

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores motivantes	Retos.			
	Reconocimiento.	1, 2, 3, 4, 5, 6,		
	Promoción. Logros.	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	90%	Motivado
	Asignación de responsabilidades.			

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9 se observa que los colaboradores de la empresa empezaron a sentirse reconocidos y motivados, debido a que después de los talleres brindados ya se les reconocen sus logros, se les brinda incentivos, por lo cual ellos han mostrado sentirse cómodos y acogidos en la empresa.



Figura 9.

Tabla 10

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores de higiene	Ambiente laboral.		90%	Motivado
	Recursos materiales.	17, 18, 19, 20,		
	Beneficios sociales.	21, 22, 23, 24,		
	Sueldos.	25, 26, 27, 28,		
	Relaciones personales.	29, 30, 31, 32,		
	Políticas Institucionales.	33, 34, 35, 36		

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10 se evalúa los Factores de higiene presentados por la empresa, en el cual se muestra un gran avance después de aplicar las políticas y capacitaciones generadas por el Plan de Estrategia Motivacional ellos pudieron reconocer las políticas y generaron valor a las capacitaciones brindadas dando como resultado un 90% de Nivel Motivacional.



Figura 10

Tabla 11

Variable	%	Desempeño Laboral
Motivación Laboral	90%	Motivado

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 se evidencia el Nivel Total de Motivación Laboral realizado en el Post Test el cual muestra un Nivel de un 90%, y como se muestra en la tabla N° 1 el resultado es un Nivel motivado, el cual se logró después de realizado el Plan de Estrategias Motivacionales en la empresa.



Figura 11.

Criterio de medición para determinar la Desempeño Laboral:

Calificación	Porcentaje
Malo	0 a 60
Regular	61 a 90
Bueno	91 a 100

Fuente: elaboración propia

Tabla 12

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Eficiencia	Insumos financieros, humanos y bienes) utilizados.	1, 2, 3, 4, 5	92%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 muestra la evidencia de que el desempeño laboral mejoró en un 58% su eficiencia después de haber aplicado el Plan en la empresa.

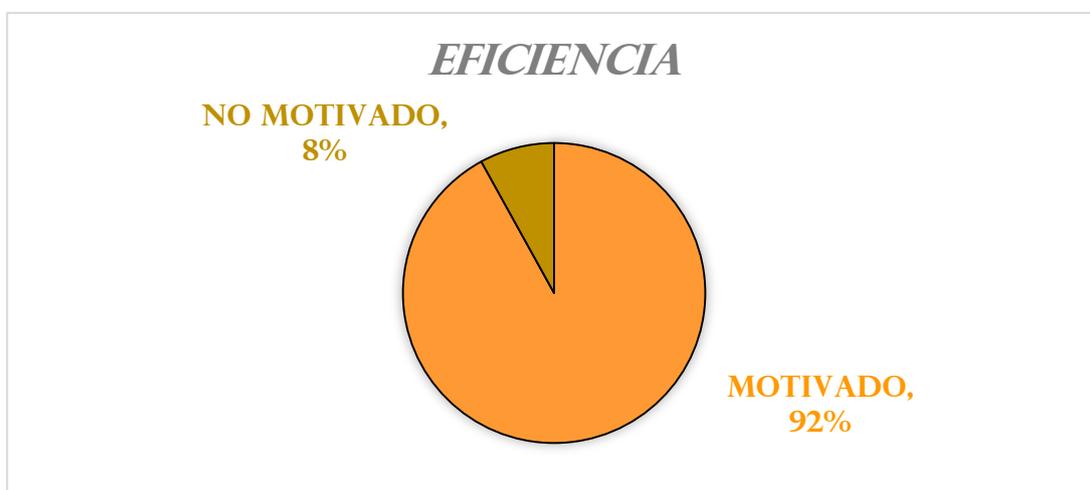


Figura 12

Tabla 13.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Eficacia	Cumplimiento de los objetivos.	6, 7, 8	92%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13 muestra la evidencia de que el desempeño laboral mejoró su eficacia en un 57%, lo cual demuestra que fue efectivo el plan en los trabajadores logrando con esto la fidelización de los clientes.

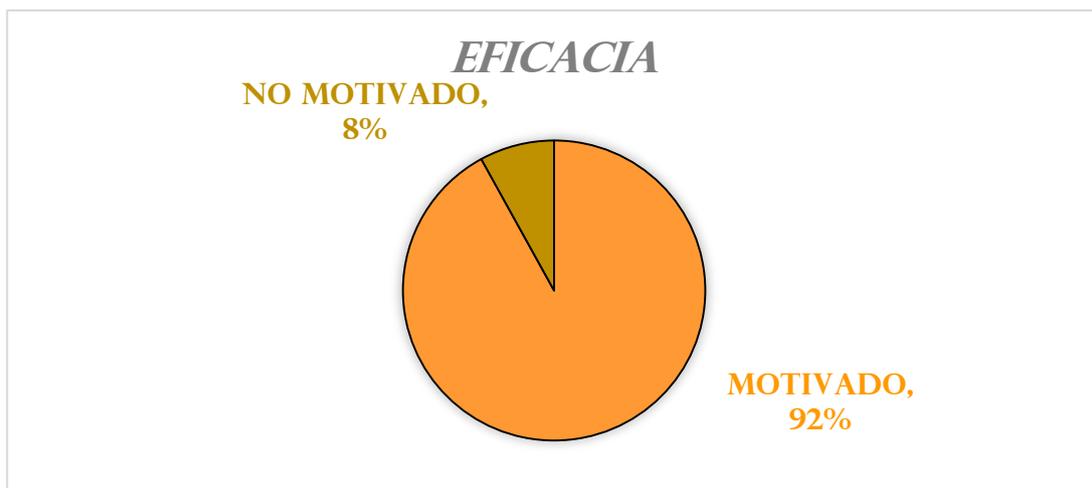


Figura 13

Tabla 14

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Calidad	Atributos de los bienes y servicios.	9, 10	93%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14 se refleja la mejora en su calidad la cual obtuvo una mejora en un 59% en relación a cuando la empresa empezó y no contaba con ningún plan de estrategias motivacionales dentro de su empresa.



Figura 14.

Tabla 15

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Economía	Rrecursos financieros	11, 12	93%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15 se refleja la mejora en relación al pre test que nos arrojó un porcentaje no motivacional dándonos así la opción de aplicar el Plan y así evidenciar la notoria mejora su empresa.

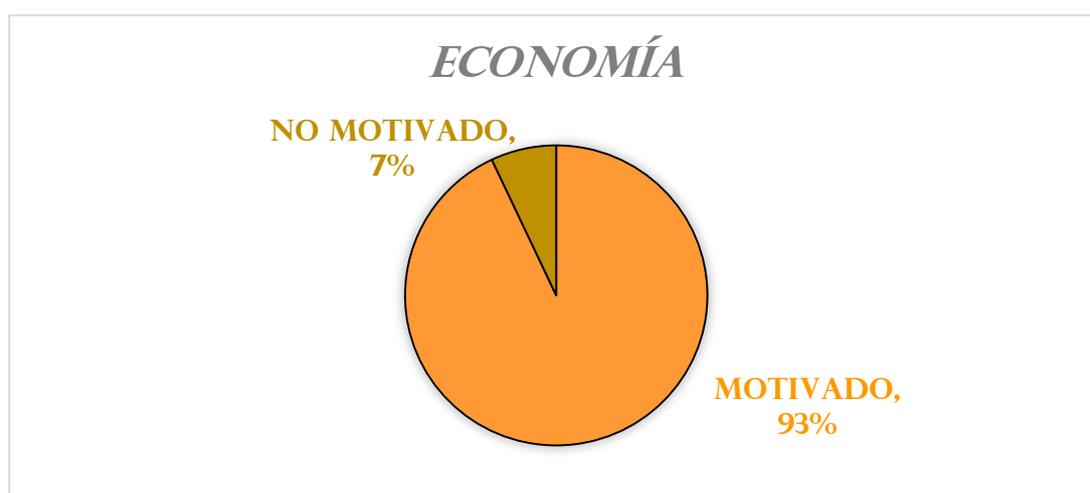


Figura 15.

Tabla 16

Variable	%	Desempeño Laboral
Desempeño Laboral	93%	Malo

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16 se muestra el Total de Nivel de Desempeño Laboral lo cual significa que, la meta que se deseaba alcanzar con el uso de las estrategias de motivación se llegó a logra evidenciándose en los trabajadores con las labores que realizan, sus estados de ánimos y sintiéndose parte importante de la empresa.

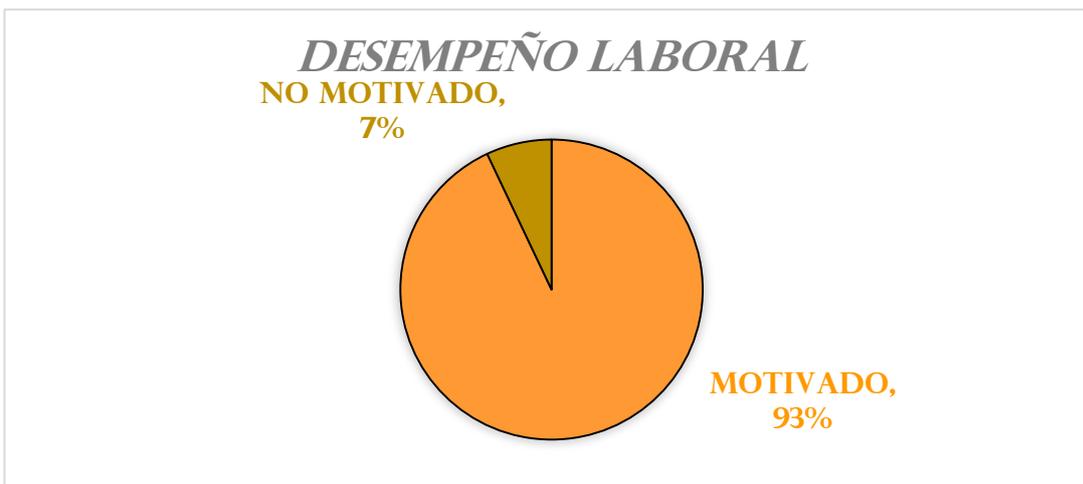


Figura 16.

3.4. Comparación del diagnóstico del nivel de Motivación y Desempeño Laboral (Pre y Post Test).

Criterio de medición para determinar la Motivación Laboral:

Calificación	Porcentaje
No motivado	0 a 60
Motivado	61 a 100

Fuente: elaboración propia

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores motivantes	Logros.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	35%	No motivado
	Reconocimiento.			
	Promoción.			
	Retos.			
	Asignación de responsabilidades.			

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores motivantes	Retos. Logros. Reconocimiento.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16.	90%	Motivado
	Promoción. Asignación de responsabilidades.			

Fuente: elaboración propia

En estas tablas de los Factores Motivantes se observa que en el Pre test que se les realizó, los colaboradores se encontraban en un Nivel no motivado, el cual fue motivo para diseñar las Estrategias Motivacionales, las cuales fueron aplicadas en la empresa y dieron un muy favorable Resultado como se observa en el Post test que se les realizó, el cual corrobora que la aplicación del Plan de Estrategias Motivacionales fue un logro en la empresa.

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores de higiene	Ambiente laboral.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36	30%	No motivado
	Recursos materiales.			
	Beneficios sociales.			
	Sueldos.			
	Relaciones personales.			
Políticas Institucionales.				

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Motivación Laboral
Factores de higiene	Ambiente laboral.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36	90%	Motivado
	Recursos materiales.			
	Beneficios sociales.			
	Sueldos.			
	Relaciones personales.			
Políticas Institucionales.				

Fuente: elaboración propia

En estas tablas de los Factores de Higiene podemos observar que en el Pre test que se les realizó, los colaboradores se encontraban en un Nivel no motivado, el cual nos ayudó a corroborar y conversar con el gerente para que se pueda diseñar las Estrategias Motivacionales, las cuales se pudieron aplicar en la empresa siendo este un muy favorable Resultado como se observa en el Post test que se les realizó.

Criterio de medición para determinar el Desempeño Laboral:

Calificación	Porcentaje
Malo	0 a 60
Regular	61 a 90
Bueno	91 a 100

Fuente: elaboración propia

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Eficiencia	Insumos financieros, humanos y bienes) utilizados.	1, 2, 3, 4, 5	34%	Malo

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Eficiencia	Insumos financieros, humanos y bienes) utilizados.	1, 2, 3, 4, 5	92%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En estas tablas sobre la Eficiencia podemos observar que, en el Pre test, los colaboradores, manifiestan tener un Nivel Malo, pues esto nos ayudó a la creación de Estrategias Motivacionales, las cuales se aplicaron en la empresa dando como resultado un Nivel Bueno y Regular el cual se sigue trabajando para que sea bueno como se observa en el Post test que se les realizó.

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Eficacia	Cumplimiento de los objetivos.	6, 7, 8	35%	Malo

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Eficacia	Cumplimiento de los objetivos.	6, 7, 8	92%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En estas tablas sobre la Eficacia podemos observar que, en el Pre test, los colaboradores, manifiestan tener un Nivel Malo, para el cual se crea el Plan de Estrategias Motivacionales, las cuales se aplicaron en la empresa dando como resultado un Nivel en su 92% Bueno el cual se sigue trabajando para que sea Bueno en su totalidad como se observa en el Post test que se les realizó.

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Calidad	Atributos de los bienes y servicios.	9, 10	34%	Malo

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Calidad	Atributos de los bienes y servicios.	9, 10	93%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En estas tablas sobre la Calidad podemos observar que, en el Pre test, los colaboradores, manifiestan tener en su gran mayoría un Nivel Malo, para el cual se crea el Plan de Estrategias Motivacionales, las cuales se aplicaron en la empresa dando como resultado un Nivel en su mayoría Bueno el cual se sigue trabajando para que sea Bueno en su totalidad como se observa en el Post test que se les realizó.

PRE TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño Laboral
Economía	Recursos Financieros	11, 12	33%	Malo

POST TEST

Dimensiones	Indicadores	Ítems	%	Desempeño laboral
Economía	Rrecursos financieros	11, 12	93%	Bueno

Fuente: elaboración propia

En estas tablas sobre la Economía podemos observar que, en el Pre test, los colaboradores, manifiestan tener en su un Nivel Malo, para el obliga a la creación de un Plan de Estrategias Motivacionales, las cuales se aplicaron en la empresa dando como resultado un Nivel en su mayoría Bueno el cual se sigue trabajando para que sea Bueno en su totalidad como se observa en el Post test que se les realizó.

3.5 Contrastación de la hipótesis científica:

1. Hipótesis científica:

El plan de estrategias motivacionales contribuye en la mejora del desempeño laboral en la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo, 2016.

2. Hipótesis estadísticas:

H₀: El cociente de las puntuaciones del Desempeño Laboral del grupo antes es mayor igual al cociente de las puntuaciones del Desempeño Laboral del grupo después.

H₁: La media de las puntuaciones del Desempeño Laboral del grupo antes es menor a la media de las puntuaciones del Desempeño Laboral del grupo después.

3.6 Contrastación de las hipótesis estadísticas:

Prueba de muestras relacionadas

	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
ANTES - DESPUÉS	-34,60000	9,85621	1,79949	-38,28037	-30,91963	-19,228	29	,000

Decisión:

Al 5% de significación, existe evidencia suficiente para decir que no se debe aceptar la hipótesis nula; esto confirma que el plan de estrategias motivacionales mejora el desempeño laboral en la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se realizó una exhaustiva búsqueda de antecedentes y evidencias teóricas que sustenten y sirvan como base para el desarrollo de la investigación; en las tesis consideradas como antecedentes para esta investigación podemos encontrar que Gonzales & Lorena, (2011) en su trabajo de investigación encontraron que los trabajadores que tienen necesidades económicas y de incentivos, no se desempeñan eficientemente en la empresa; estos resultados dan evidencia y confirman los resultados encontrados en la tesis en la cual se verifica que en las empresas; se encuentran colaboradores que presentan muchas necesidades económicas, incentivos, y de capacitación; generando en ellos la desmotivación, las ganas de no realizar sus actividades en forma eficiente, maltrato al usuario o cliente; un escenario parecido presentan los investigadores, Garcia y Garcia (2014), donde independientemente cada uno de ellos en momentos diferentes coinciden que el buen o mal desempeño laboral, se debe a que estén o no los jefes comprometidos con la organización; para mejorar el desempeño muchos investigadores han ido buscando herramientas para poder encontrar la solución a este tipo de problema; tal es el caso de Melissa (2014) aplicó un plan de capacitaciones, el cual logró mejorar la productividad de los colaboradores; teniendo como punto de partida la información de estos investigadores, y del diagnóstico que se hizo en la empresa se logró aplicar un plan de estrategias motivacionales, permitiendo así el progreso del desempeño laboral de los trabajadores.

La empresa Seinelge S.A.C presentó un Mal Nivel Motivacional el cual nos motivó a la realización de un Plan de Estrategias Motivacionales en el cual se implementaron Políticas, Talleres, Capacitaciones, Reconocimiento de Logros y entrega de incentivos. Del mismo modo se implementó mejoras en los ambientes laborales, esto dio como resultado una gran mejora de Desempeño laboral viéndose reflejado en el post test que se realizó para así evidenciar dichos resultados, también lo evidenciamos en la fidelización de los clientes cuando decían que los trabajadores venían elaborando sus trabajos con mayor cuidado y dedicación.

Esto nos dice que si es efectivo emplear un Plan de Estrategias Motivacionales cuando encontramos un nivel de Desempeño Laboral bajo.

V. CONCLUSIONES

1. La determinación de la realidad actual con respecto a la motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C demostró que la empresa cuenta con colaboradores que no están motivados debido a las necesidades económicas, de capacitación, y de incentivos, que no están siendo satisfechas, generando el déficit de afinidad de los colaboradores con la empresa, malestar en la institución creando una atmósfera negativa en el desempeño laboral que afecta directamente al usuario.
2. Se diseñó un plan que considera estrategias motivadoras y estrategias higiénicas; las cuales son estrategias de motivación que ayudaron a la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo.
3. Se aplicó dicho Plan en la Empresa Seinelge S.A.C Chiclayo para que se pueda dar una mejora en dicha empresa.
4. Posteriormente se evaluó los colaboradores, dándonos como resultado la gran mejora en la empresa siendo esta evidenciada en el post test realizado a los mismos trabajadores quienes también pudieron decir que ya se sentían parte de la empresa fidelizándose y logrando que ellos fidelicen a los clientes.
5. Finalmente se comparó los resultados de las encuestas realizadas antes y después, haciendo esta evidencia notoria en mejora de la motivación y desempeño laboral en la empresa Seinelge S.A.C Chiclayo.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el plan se aplique en constantemente en la empresa Seinelge S.A.C. Chiclayo como una herramienta apropiada para lograr, enriquecer el desempeño laboral de los colaboradores logrando así una mejora en el servicio brindado a sus clientes.
2. Realizar una evaluación de Desempeño constantemente en las diferentes áreas de la empresa identificando así a los trabajadores mejores evaluados y seguir incentivándolos.
3. Se recomienda que los estudiantes de administración apliquen el plan como una herramienta en su preparación profesional.

REFERENCIAS

- Antonio, S. G. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Universidad nacional Jose Faustino Sanchz Carrión, Huacho. Obtenido de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/18/DESEMPE%20C3%20%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20DOCENTES%20DE%20LA%20FACULTAD%20DE%20INGENIERIA%20QUIMICA%20Y%20METALURGICA.pdf?sequence=1>
- Aguilera, T.; Ferrer, R. & Castellanos, C. (2006). Valoración de la estrategia de motivación y satisfacción laboral en la Facultad de Cultura Física de Santiago de Cuba en el curso 2003-2004. Issue, 108. Pág.776-790.
- Calderon Samamé , E. M., & Inga Altamirano, J. L. (2014). *Analisis de la motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores en el museo nacional Arqueologico Brunning Lambayeque*. Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Pimentel.
- Campbell. (1969). *Introducción a la metodología de la investigación*, . Chicago: Rand McNally.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 2da edición). Mc Graw Hill.
- Coello Almeida, V. (2013). *Condicions laborales que afectan al desempeño laboral de los asesores de american call centeer (acc) del departamento Imbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a conecel (claro)*. universidad de guayaquil, Guayaquil. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20lab orales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20em presa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20lab%20orales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20em%20presa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf)
- Criss, A. A. (2015). *Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona SAC 2014*. Universidad nacinal de Trujillo, Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/957/arandaaltamirano_leydi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cuevas, J. C. (2011). Desempeño y Estandar: Conceptos. *Psicología y Empresas*. Obtenido de <http://psicologiayempresa.com/desempeno-y-estandar-conceptos.html>
- Darlyn, C. (2014). *Incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de venezolana de turismo,SA (venetur S.A)*. Merida. Obtenido de <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/12/10/16/785.pdf>
- Freund, J., & Simon, G. (1992). *Estadística elemental* (8 ed.). México, México: Pearson.
- Garcia Garcia, L. E. (2014). *Motivación laboral y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de mexico*. Universidad de Montemorelos, Montemorelos. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/377/1/Tesis%20de%20Mtr%C3%ADa.%20en%20Rec.%20Humanos%20de%20Lidia%20Esther%20Garc%C3%ADa.pdf>
- Gonzles, P., & Lorena S. (2011). *Analisis de estrategias motivacionales para mejorar el rendimiento laboral en el centro de capacitación turistico regional nueva esparta*. Instituto Nacional de turismo colegio universitario hotel escuela de los andes venezolano, Merida. Obtenido de <http://chuelav.no-ip.org/anexos/14/19/18/1059.pdf>
- Glocalthinking. (2016) Evaluación del Desempeño. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Hernández, Fernández y Baptista. (29 de Enero de 2010). *CCL: Turismo receptivo en el Perú crecería 6% en 2015*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de <http://peru21.pe/economia/ccl-turismo-receptivo-creceria-6-2015-2210593>
- Lopez Muñoz , K. A., & Manayay Soplapuco, L. E. (2014). *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios de saneamiento de lambayeque Epsel SA - 2014*. Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Pimentel.
- ManpowerGroup. (2018). Encuesta de Expectativas de Empleo en el Perú. Obtenido de <https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5546-5992128054300.pdf>
- Mayorca, w. A. (2003). La Motivación en la empresa. *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/la-motivacion-en-la-empresa/>

- Melissa, F. R. (2014). *Plan de capacitación y el desempeño laboral de personal de proyecto especial Chavimochic en el año 2012*. Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/963/fuentesrome-ro_ingree.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mercados & Regiones. (2018). Clima Laboral Obtenido de <https://www.mercadosyregiones.com/2018/09/07/clima-laboral-afecta-en-un-20-la-productividad-de-empresas/>
- Minaya, M. (2014). ¿Las empresas están comprometidas con el salario de su gente? *Stakeholders*, 22. Obtenido de http://www.stakeholders.com.pe/pdf/edicion65/INFORME_CLIMA_LABORAL.pdf
- Mirko Merino Díaz, & Alfredo Díaz Jave. (s.f.). El estudio del nivel de satisfacción Laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. *Estudios Empresariales*, 142. Obtenido de [file:///C:/Users/Danae/Downloads/Dialnet-ElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Danae/Downloads/Dialnet-ElEstudioDelNivelDeSatisfaccionLaboralEnLasEmpresa-2710495%20(2).pdf)
- Ñopo Solis, A. J., & Ñopo Solis, J. Y. (2014). *Plan motivacional, para mejora del desempeño de los colaboradores de la junta de usuarios del distrito de riego Chancay Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo, Lambayeque, Pimentel.
- Pamela, R. S. (2014). *Análisis del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral de la empresa Agro Pucalá SAA, 2014*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque, Pimentel.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Person Pertice Hall.
- Rosibell Ameli, A. M. (2015). *Estrategia integral de gestión de personas y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ana Service SAC*. Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/956/alcantaramendoza_rosibell.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tendencias Globales del Capital Humano . (2015). *Deloitte Touche Tohmatsu Limited*, 112.
Obtenido de
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-
capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/human-capital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf)

Wigodski, J. (14 de Julio de 2014). *jacquelinewigodski.bolgspot.com*. Recuperado el 19 de
Enero de 2015, de jacquelinewigodski.bolgspot.com:
<http://jacquelinewigodski.bolgspot.com>

ANEXOS

ANEXO 1

TABLA DE VALORACIÓN DEL EXPERTO.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Luis Miguel Gonzales Zarpan
- 1.2 Profesión : Administrador de Empresas
- 1.3 Grados académicos : MBA
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV-DSD Representaciones SAC
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente
- 1.7 Teléfono : 074-272887
- 1.8 Correo Electrónico : gzarpanlm@ucv.edu.pe
- 1.9 Nombre del Investigador : Danae Michelli Vilela Alcántara

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	↙			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	↙			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianament e suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

4. CONCLUSIONES:

Lambayeque, 04 de Julio 2016



Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan

D.N.I.: 42208746

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Rony Michael Bardales Campos
1.2 Profesión : Ingeniero
1.3 Grados académicos : MBA
1.4 Título Profesional : Ingeniero de Industrias Alimentarias
1.5 Institución donde trabaja : UCV-ESSALUD
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 952224094
1.8 Correo Electrónico : rony.bardales.campos@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Danae Michelli Vilela Alcántara

2 VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

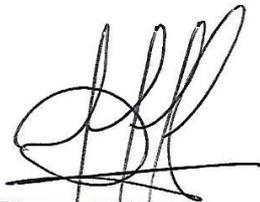
2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

4. CONCLUSIONES:

Las instrumentos cumplen con los
requisitos exigidos.

Lambayeque, 04 de Julio 2016



Mg. Rony Michael Bardales Campos

D.N.I: 42442363

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Jose Foción Echevarría Jara
1.2 Profesión : Administrador y Docente
1.3 Grados académicos : Maestro en Ciencias
1.4 Título Profesional : Licenciado en Administración
1.5 Institución donde trabaja : UCV-UNPRG
1.6 Cargo que desempeña : Docente
1.7 Teléfono : 979665696
1.8 Correo Electrónico : fochev@gmail.com
1.9 Nombre del Investigador : Danae Michelli Vilela Alcántara

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianament e suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

4. CONCLUSIONES:

Bien Trabajado

Lambayeque, 04 de Julio 2016



Mg. Jose Foción Echevarría Jara
M. Sc. José Foción Echevarría Jara
Licenciado de Administración
D.N.I: 178223016

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Lilian Roxana Paredes López
- 1.2 Profesión : Estadística
- 1.3 Grados académicos : Maestría
- 1.4 Título Profesional : Licenciado en Estadística
- 1.5 Institución donde trabaja : UCV
- 1.6 Cargo que desempeña : Docente
- 1.7 Teléfono : 988615005
- 1.8 Correo Electrónico : roxanaparedeslopez@hotmail.com
- 1.9 Nombre del Investigador : Danae Michelli Vilela Alcántara

2. VALORACIONES A LOS INSTRUMENTOS:

2.1 Pertinencia de las preguntas o ítems con los objetivos de la investigación:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.2 De los ítems con la(s) Variable(s):

Instrumento	Suficiente (3)	Medianament e suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.3 Pertinencia de los ítems con las dimensiones:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.4 Pertinencia de los ítems con los Indicadores:

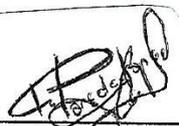
Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

2.5 Redacción de Ítems:

Instrumento	Suficiente (3)	Medianamente suficiente (2)	Insuficiente (1)	Observaciones
Instrumento 1: Cuestionario de clima laboral.	✓			
Instrumento 2 Cuestionario de desempeño laboral.	✓			

4. CONCLUSIONES:

Lambayeque, 04 de Julio 2016



Mg. Lilia Roxana Paredes López.

DNI: 16655482