



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en
colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-
Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Br. Gallardo Ordoñez, Yessica Lorena (ORCID: 0000-0003-2165-185X)

Br. Tuesta Rivasplata de Pinto, Leslie Zullay (ORCID: 0000-0003-2457-2911)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor a mis padres por darme la vida, por darme educación y apoyarme siempre en todo, y guiarme por el buen camino, a mi docente Colunche Campos, Teonila por sus enseñanzas y paciencia.

Lorena

Esta tesis la dedico con todo mi amor a mi hija Luana quien es mi mayor motivación e inspiración para seguir a delante y nunca rendirme y así llegar a ser un ejemplo para ella.

A mi esposo Ronal quien siempre estuvo a mi lado incondicionalmente, apoyándome en todo momento.

A mi madre, mi abuela y hermana quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que seguir a delante y siempre sea perseverante y así cumplir con mis ideales.

Leslie

Agradecimiento

A Dios por permitirme cumplir unos de mis objetivos, siendo mi guía y mi fortaleza, dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas.

Lorena

El agradecimiento de mi tesis es principalmente a Dios quien me ha guiado para seguir a delante. A los catedráticos de la universidad por quienes he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar la tesis, de manera especial a la Ing. Teonila Colunche Campos.

Leslie

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2. Variables y Operacionalización.....	20
3.3. Población.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. PROPUESTA.....	50
Referencias.....	47
ANEXOS.....	56

Índice de tablas

Tabla 1: Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral	22
Tabla 2	25
Nivel de motivación según sus Indicadores de la Dimensión Motivación extrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.	25
Tabla 3	27
Nivel de motivación según sus Indicadores de la Dimensión Motivación intrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 4	29
Nivel de motivación según sus Dimensiones Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.	29
Tabla 5	32
Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.	32
Tabla 6	33
Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	33
Tabla 7	36
Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	36
Tabla 8	38
Nivel de desempeño laboral según sus Dimensiones Factores actitudinales y operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.	38
Tabla 9: Plan de acción de la propuesta.	41

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Nivel de motivación en su dimensión extrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	29
Figura 2: Nivel de motivación en su dimensión intrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	30
Figura 3: Nivel de motivación de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.....	31
Figura 4: Nivel de desempeño laboral en su dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	38
Figura 5: Nivel de desempeño laboral en su dimensión factores operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque	39
Figura 6: Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.....	40

Resumen

En la presente investigación titulada: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Chiclayo, tuvo como objetivo general Proponer un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque; es un estudio cuantitativo y propositivo con un diseño no experimental de corte transversal, su población estuvo conformada por un total de 32 trabajadores y la muestra fue igual que la población que es 30 personas involucradas en el estudio.

Tuvo como resultados con respecto a la dimensión extrínseca, los resultados arrojaron que el 59,4% de los trabajadores presentan una motivación baja, mientras que el 40.6% presentan una motivación regular y solo el 6.2% presentan un alta

Se concluye que en la empresa Pérez SAC, ubicada en el departamento de Lambayeque, concluyó que existe una baja motivación en los trabajadores, donde el 62.5% presentan motivación extrínseca baja, ocasionado por la baja remuneración que perciben, entorno laboral inadecuado, poca supervisión y ausencia laboral. Mientras, que el 53.2% evidencian una motivación intrínseca baja, debido a la ausencia de trabajo en equipo, poco reconocimiento.

Palabras Clave: Estrategias de motivación, desempeño laboral

Abstract

In the present investigation entitled: Motivation strategies to improve job performance in employees of the trading company and investments Pérez SAC- Chiclayo, the general objective was to propose a plan of motivation strategies to increase job performance in employees of the trading company and investments Pérez SAC- Lambayeque; It is a quantitative and purposeful study with a non-experimental cross-sectional design, its population consisted of a total of 32 workers and the sample was the same as the population that is 30 people involved in the study.

The results were regarding the extrinsic dimension, the results showed that 59.4% of the workers present low motivation, while 40.6% present regular motivation and only 6.2% present high

It is concluded that in the company Pérez SAC, located in the department of Lambayeque, it concluded that there is low motivation in workers, where 62.5% have low extrinsic motivation, caused by the low remuneration they receive, inadequate work environment, little supervision and absence from work. Meanwhile, 53.2% show low intrinsic motivation, due to the absence of teamwork, little recognition.

Keywords: Motivation strategies, job performance

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, según Martínez (2017) Ecuador. Señala que la falta de motivación es un elemento clave no solo para que un trabajador sea feliz, sino que el trabajo es en general más productivo y eficiente. El estudio destaca que el 45% de los encuestados citan la primera razón por la que están estancados en sus carreras. Algo que generaría un gran descontento. En segundo lugar, tenemos otra razón de peso: la falta de comunicación asertiva con los supervisores, que se menciona en el 41% de las respuestas.

Cabana (2017) en España; El 75% de los trabajadores españoles se sienten desmotivados por una mala marcha laboral, problemas de comunicación, un mal ambiente laboral, poca autonomía e inseguridad son algunos de los factores que llevan a la pérdida de motivación. Para los desmotivados es la caminata diaria hacia la productividad laboral.

Diario La Tercera (2017) Chile; Reafirmando que la mejora del rendimiento. El empleo de los trabajadores debe ser una prioridad diaria. de nuestra empresa, también Debemos identificar, controlar y analizar todos los factores que pueden influir en la mejora del rendimiento. A continuación, debemos realizar las mejoras oportunas, guiadas mediante un plan adecuado, para crear nuestra propia fórmula de productividad. Según una encuesta realizada en Chile, el 65% tiene baja motivación, mientras que casi el 60% dice estar considerando cambiar de trabajo por falta de incentivos y el 48% tiene un mal ambiente laboral.

En Chile, según Romero (2019), el exceso de trabajo, las reuniones, las citas, un ambiente laboral agitado o una vida agitada son situaciones cotidianas que marcan la pauta de la vida moderna. Sin embargo, ante estos escenarios, hay muchas personas que sucumben al estrés, la depresión o la ansiedad en el trabajo. En julio de 2015 se realizó una encuesta a más de 2.000 usuarios del mundo laboral. Cuando se les preguntó si habían sufrido alguna de las siguientes enfermedades relacionadas con el trabajo en el último año, el 32% de los encuestados dijo haber sufrido informó falta de motivación, 25% ansiedad, 14% insomnio y 11% depresión. También puede trabajar en

el entorno inadecuado, para lo que existe el diseño de entornos de trabajo.

A nivel nacional tenemos a Fischman (2017) Indica que existen paradigmas en las organizaciones que, si queremos que alguien esté motivado por una meta, debemos darle un bono. Los ejecutivos incluso esperan bonificaciones como parte de su compensación. El estudio mostró que en la mayoría de las organizaciones el 76% de los peruanos respondió negativamente a la pregunta "¿Estás satisfecho con tu trabajo?" Un buen ambiente laboral, el 19% dijo que su jefe no es un buen gerente, el 12% dijo que no está satisfecho con su recompensa. El 10% dice que mi empresa no me recompensa por su desempeño, el 10% menciona esto y no puede aportar nuevas ideas, el 7% porque no les da ninguna oportunidad de avance.

Zumaeta (2018) El director del diario El Comercio confirmó que El 86% de los peruanos afirma que estaría dispuesto a dejar su actual trabajo si se encontrara en un mal ambiente laboral. Mientras que el tema más importante para aceptar un empleo sigue siendo el salario (27%), la segunda prioridad entre el 23% es el buen clima o ambiente laboral en su lugar de trabajo. Mientras tanto, sólo el 49% de los trabajadores afirma que se practica la meritocracia como forma de reconocimiento o recompensa por su rendimiento; y, por otro lado, el 64% dice sentirse valorado por su superior inmediato. El 36% dijo que su trabajo no era valorado. Todas las organizaciones tienen una estrategia definida para satisfacer a sus clientes, pero no todas desarrollan una definición de retención del talento. Es importante entender que sus empleados son de diferentes generaciones y, por tanto, valoran cosas diferentes según su grupo de edad.

Perú21 (2017) según La Cámara de Comercio dice que la motivación es un componente trascendental en cualquier organización, para concebir un buen ambiente de trabajo y un buen DL. Para estar motivado, hay que conocer a los empleados, sus preocupaciones y su desarrollo propio y competitivo. El respeto a los empleados origina la perfección y el bienestar de la empresa y cree un buen ambiente de trabajo es un factor clave en cualquier organización de trabajo es el resultado de buenas prácticas laborales, tales como: Ética e integridad, entre otros.

A nivel institucional, En la comercializadora Pérez SAC-Lambayeque y las inversiones, muchos trabajadores no realizan su trabajo de manera eficiente porque los directivos sólo tienen como principio la productividad y competitividad que quieren conseguir a través de ellos, sin responder a sus opiniones o recomendaciones están motivados en relación con el trabajo realizado, es decir, no saben. Los empleados necesitan canalizar las necesidades, inquietudes y expectativas a través del departamento de RR.HH. para que puedan crear un plan de motivación en el que los empleados se creen con el impulso o la necesidad de un comportamiento orientado a objetivos, ya que en muchos casos este departamento no sabe. los instrumentos adecuados para motivar a sus empleados. Este desconocimiento de la empresa comercializadora y de las inversiones de Pérez SAC-Lambayeque en procesos motivacionales ha generado un bajo nivel de interés por parte de empleados en el desempeño de las tareas o actividades laborales, lo que implica una falta de apoyo de los empleados. Los objetivos propuestos impulsan a la organización.

De ahí que sea relevante proponer tácticas de motivación que influyan en el desempeño profesional de los empleados de la empresa en este ámbito, permitiendo que sean mejor tratados, formados, incentivados y valorados por su trabajo. Esto permite que el empleado se ponga la camiseta de la organización; será más capaz; esto también afectará a los clientes externos de la empresa. En la empresa de marketing e inversiones Pérez SAC-Lambayeque, la empresa se ve afectada por una disminución de la motivación laboral, lo que hace que los trabajadores estén menos entusiasmados con su trabajo, lo que se traduce en desidia y bajo rendimiento. Los empleados terminan su jornada laboral con la actitud de cumplir estrictamente con el mínimo requerido. La siguiente tarea de investigación se formuló teniendo en cuenta la situación problemática mencionada y la necesidad de estrategias de motivación.

La presente investigación formula la siguiente pregunta ¿De qué manera las estrategias de motivación mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC – Lambayeque?

Referente al Objetivo General es Proponer un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los colaboradores de la

comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque. Y con respecto a los objetivos son los siguientes; Diagnosticar la situación actual de la motivación de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque, Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque, Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque. Validar el plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Con respecto a la Hipótesis, las estrategias de motivación mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

El presente estudio se justifica por el hecho de que la motivación laboral es importante en todas las industrias, que tratan de mejorar su clima laboral para conseguir un aumento del rendimiento, teniendo siempre en cuenta los recursos humanos. Por lo tanto, es necesario estudiar las teorías que las sustentan. Esta investigación ayudará al conocimiento científico sobre el tema, especialmente a la hora de captar una nueva población como los empleados de la empresa de marketing e inversión Pérez SAC-Lambayeque.

Resulta útil ya que permite buen desempeño del trabajo para lograr los objetivos esperados como empresa. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cuanto al nivel de motivación y rendimiento profesional de los empleados de la empresa, se desarrollan estrategias para mejorar la motivación laboral con el fin de lograr una mayor satisfacción de los empleados y mayores niveles de productividad.

Debido a sus implicaciones prácticas, es importante ya que sirve como base para evaluar la satisfacción laboral y, por lo tanto, para revisar la satisfacción de los trabajadores con su trabajo e identificar las debilidades comerciales para convertirlas en fortalezas.

El trabajo es socialmente relevante porque sirve para evaluar la motivación en relación al desempeño para tener éxito y crecer como empresa. Asimismo, Esta investigación pretende identificar los principales factores de motivación que contribuyen a un mejor desarrollo personal y profesional que se traduzca en mayores beneficios laborales.

Debido al beneficio metodológico, la investigación sugiere un nuevo instrumento que puede ser utilizado en las organizaciones y que mide su motivación y desempeño laboral.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional tenemos:

En Guatemala, Sum (2015) El objeto fue desarrollar una propuesta de motivación y DL de los empleados. La muestra estaba formada por 34 empleados administrativos. La técnica utilizada fue una entrevista con un cuestionario de escala Likert. Concluyendo que existía la necesidad de desarrollar una propuesta que ayudara a motivar al personal y así mejorar su desempeño laboral.

En Ecuador, López & Villacís (2018) Este estudio trata, entre otras cosas, de la importancia de la evaluación del rendimiento en el trabajo y de los métodos generales de medición de la satisfacción y el rendimiento en el trabajo. También se realizó un estudio descriptivo-correlacional con un enfoque mixto para determinar el grado de satisfacción y su relación con el rendimiento, utilizando como instrumentos de recogida de datos los cuestionarios que componen la encuesta y la entrevista. Implicar al rector, a los profesores y al personal administrativo. Se elaboró un plan de acción y mejora para aumentar positivamente la relación y frecuencia entre la satisfacción del personal y el rendimiento en la unidad educativa privada bilingüe "Santiago Mayor" de la ciudad de Guayaquil.

Asimismo, en estudios en el contexto nacional observamos:

En Lima Sulca (2016) En su investigación " La motivación como efecto en la gestión de una dependencia policial" Utilizando el caso del departamento de policía, se examinó el objeto general de cómo las estrategias motivacionales afectan la seguridad de las comisarías de la PNP, Lima. La muestra del estudio consistió en 93 policías que trabajan en las comisarías - 1 Lima Cercado. La conclusión fue que la motivación tuvo un efecto positivo en la eficacia del departamento de la PNP.

En Trujillo López & Romero (2016) en su exploración tuvo como objeto determinar la mejora del rendimiento laboral mediante un programa de motivación basado en la teoría de los dos factores. La muestra estaba formada por 30 empleados y el instrumento fue un cuestionario. La conclusión fue que la aplicación del programa motivacional desarrollado condujo a una mejora significativa del rendimiento laboral de los empleados, con una mejora muy significativa en los factores motivacionales: desarrollo de la tarea y desarrollo de la personalidad.

En la ciudad de Trujillo, Cotrina (2015) tuvo como objetivo crear un plan de mejora y motivación para optimizar significativamente el clima laboral. La muestra estuvo conformada por 75 funcionarios del módulo penal de la Corte Suprema de Justicia de La Libertad. La técnica utilizada fue la observación y una encuesta con cuestionario. La conclusión fue que el establecimiento de un plan de mejora y motivación optimizará el clima laboral.

Estudios a nivel local, tenemos:

Bardales (2015) El objetivo fue diagnosticar los factores motivacionales críticos que afectan el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pucalá con base en las teorías de dos factores de Frederick Herberg. El universo estuvo representado por los empleados de la Municipalidad de Pucalá, un total de 52 trabajadores. Un cuestionario con 32 ítems, elaborado según la escala de Likert, sirvió de técnica e instrumento. Se concluyó que existe una correlación significativa entre los factores críticos de motivación y el desempeño laboral de los empleados del municipio de Pucalá.

En Chiclayo, Méndez (2016) en su tesis de diploma "Plan estratégico

Motivacional para mejorar el clima organizacional en la Jurisdicción de la Dirección de Operaciones, Registro y Servicios del SATCH-Chiclayo". La técnica utilizada fue una encuesta y un cuestionario de 20 ítems para determinar el nivel de satisfacción laboral institucional. Se concluyó que el diseño de un plan estratégico de motivación en la Dirección de Registros y Servicios de Gestión Operativa

de la Jurisdicción de SATCH-Chiclayo fue la forma más efectiva de determinar el nivel de satisfacción laboral institucional SATCH-Chiclayo, que servirá como herramienta técnica para la evaluación periódica del clima laboral.

En relación a las teorías relacionadas al tema describimos:

La variable Motivación según, Castro (2014). La motivación proviene del latín mover, que significa moverse, también: acción, dinamismo. En los humanos, la motivación abarca tanto el interior como el exterior. En el campo de la psicología, representan un grado primario de motivación, que incluye insuficiencias elementales como comer, beber y respirar, y un grado secundario, que alude a insuficiencias sociales como logro o afecto.

Asimismo, en la teoría de la motivación, se han desarrollado varias teorías sobre la motivación, que son la teoría de Maslow: Las necesidades de Maslow, según Chiavenato (2009) Abraham estableció que existen cinco necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de superación y de autorrealización. Cuando se satisface una necesidad, se pasa al siguiente nivel.

Necesidades fisiológicas. Necesidades humanas relacionadas con la supervivencia del ser humano (comida, agua, descanso, refugio, etc.).

Necesidades de seguridad. Necesidades corporales, como las necesidades emocionales. La necesidad de protegerse, de escapar del peligro de la amenaza o del daño.

La necesidad de asociación. La necesidad de autoestima, que está relacionada con el deseo humano de pertenencia, y que también incluye el deseo de amistad, compañía, afecto y amor.

Necesidad de autoestima. Como la autoestima, la autonomía y las puntuaciones de rendimiento. Estos factores externos incluyen el reconocimiento, el reconocimiento y la atención. Necesidades de autorrealización. Se limitan a aumentar, para alcanzar el máximo potencial de cada individuo, la autosatisfacción; son las necesidades más elevadas. Sólo surgirán cuando se hayan satisfecho adecuadamente las demás necesidades.

La teoría de los factores de Herzberg afirma que hay dos elementos que explican la motivación de los empleados de una empresa:

Condiciones de trabajo. Los salarios, las relaciones interpersonales y las políticas de la empresa.

Cuando estos factores no están bien resueltos, producen insatisfacción, pero cuando se intenta mejorarlos, no producen por sí mismos una verdadera satisfacción. En resumen, la satisfacción se consigue gracias a dos tipos de factores independientes y diferentes. Por otra parte, todos los factores pueden ser utilizados adecuadamente por los directores de equipo.

Factores motivacionales / motivación intrínseca; determinan Los factores que determinan una mayor o menor satisfacción en el trabajo están relacionados con el contenido del mismo: hacer el trabajo atractivo, ofrecer rendimiento, asumir responsabilidades, obtener reconocimiento, conseguir un ascenso. Estos factores influyen en que el empleado tenga una actitud positiva.

Factores de higiene/motivación extrínseca; relacionados con el contenido del trabajo y la forma de tratar a las personas en el trabajo:

La teoría de las necesidades secundarias (David Mc Clelland) según Stoner (2010) afirma que un individuo alcanza ciertos tipos de necesidades (logro, pertenencia

y poder) durante su vida. Los individuos no nacen con estas necesidades, las alcanzan a través de las experiencias de la vida.

David McClelland argumentó que todos los individuos poseen:

Necesidad de afiliación: se refiere al deseo de relacionarse con los demás, es decir, de establecer relaciones interpersonales amistosas y estrechas con otras personas de la organización.

Necesidad de poder: se refiere al deseo de influir, afectar y controlar a los demás.

Necesidad de logro: se refiere al deseo de excelencia, de alcanzar una serie de objetivos, de luchar por el éxito.

Teoría de la equidad (Adams) Stacey Adams postula que la motivación, el rendimiento y la satisfacción de un empleado dependen de su evaluación subjetiva de la relación esfuerzo-recompensa de otros en situaciones similares.

En otras palabras, la teoría más simple de la equidad es el equilibrio adecuado entre los insumos de un empleado (trabajo duro, nivel de habilidad, tolerancia, entusiasmo, etc.) y los productos de un empleado (salario, beneficios, intangibles como el reconocimiento, etc.).

La teoría del refuerzo de Skinner; afirma que las situaciones de aprendizaje modifican o cambian nuestro comportamiento y formas de actuar en función de las circunstancias concretas. Estos cambios son el resultado de nuestra respuesta individual a los estímulos que experimentamos. Nuestra respuesta está en función de los estímulos que nos llegan. Cuando estos estímulos son positivos o negativos, nuestro ser tiende a repetirlos o exterminarlos de forma arraigada (Cloninger, 2008).

Tipos de refuerzo:

Positivo; a través de los elogios por la mejora y el comportamiento a fomentar.
Negativa o de evasión; establecimiento de normas que el empleado trata de cumplir para evitar la reprimenda.

Extorsión; se elimina el refuerzo positivo, es decir, el empleado pierde los beneficios y los elogios por su buen rendimiento o comportamiento.

Castigo; un comportamiento indeseable genera consecuencias como medidas disciplinarias, una advertencia formal al empleado, una multa o el despido.

La teoría de la expectativa de Vroom afirma que un empleado está motivado a un alto nivel de esfuerzo cuando cree que el esfuerzo le llevará a una buena valoración de su trabajo; una buena valoración le llevará a recompensas organizativas como primas, aumentos o ascensos; y las recompensas satisfarán los objetivos personales del empleado.

Por tanto, la teoría se centra en tres relaciones:

La relación esfuerzo-rendimiento: la probabilidad de que una persona realice un determinado esfuerzo conduce al rendimiento.

Relación rendimiento-recompensa: la medida en que un individuo cree que realizar una tarea a un nivel determinado le llevará a un resultado deseado. Relación recompensa-objetivos personales: el grado de satisfacción de los objetivos o necesidades personales de un individuo y el atractivo de estas recompensas potenciales.

Por lo tanto, la motivación laboral según Ponce (2006) la define como los incentivos que recibe una persona que le impulsan a realizar mejor o peor su trabajo, estos incentivos pueden venir de cualquier parte, no necesariamente siempre del trabajo sino también de la familia o los amigos. La motivación está claramente vinculada a la personalidad y al sistema de creencias de una persona.

De ahí la importancia de la motivación; según Butterfield (2005) "la motivación es lo que hace que una persona actúe y se comporte de una manera determinada. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que determinan en una situación dada con qué fuerza actúa una persona y en qué dirección dirige su energía." (p.98)

Según Martínez (2006), la importancia de trabajar en la implementación de estrategias de motivación radica en la generación de personas comprometidas, lo que sin duda repercute directamente en el rendimiento empresarial, en la calidad, creatividad e innovación de los productos o servicios, en el aumento del nivel de servicio al cliente hasta un nivel de excelencia, en la creación de una cultura de intercambio de conocimientos, en el aprendizaje continuo y en la búsqueda constante de ser los mejores.

Lo mismo ocurre con las estrategias de motivación; frente a esto, toda organización está llamada a promover la innovación, la adaptación y el aprendizaje generativo. Esto significa que la organización debe adaptarse a las realidades actuales de su entorno interno y externo, por otro lado debe generar tensión creativa para lograr la visión, es decir, debe adaptar las estrategias de motivación para mejorar y cambiar la realidad, pero también debe saber más sobre sí misma, sobre cada uno de sus empleados y sobre la empresa. (Araujo, 2010).

Martínez (2006) menciona que los siguientes procesos de gestión del desarrollo humano, si se comunican de forma efectiva a los empleados y se hace realidad su impacto, pueden motivar a las personas y generar compromiso

Como dimensiones de las estrategias de motivación: "Los factores de motivación están relacionados con: el contenido del trabajo, las experiencias de logro, el reconocimiento y la responsabilidad individual". Herzberg (citado por Palomo, 2008 p. 95)

Por lo tanto, las estrategias motivacionales; como dimensión, podemos decir que las motivaciones extrínsecas se relacionan con la insatisfacción porque se ubican en el ambiente que rodea a la persona e incluyen las condiciones en las que realiza su trabajo. Dado que estas condiciones son gestionadas y establecidas por la empresa, los factores de higiene escapan al control de los individuos.

a. Remuneración: es el pago que una persona puede recibir por un trabajo bien hecho. La remuneración se obtiene como parte de un contrato preexistente en el que la persona que actúa como jefe, cliente o empleador adquiere, compra o se reserva

los derechos y obligaciones de la persona mediante un acuerdo verbal o escrito para realizar un conjunto de tareas o completar la entrega de un producto. La remuneración se produce al final, cuando el trabajo está terminado y el ejecutante recibe su recompensa o pago. Hay varias formas de definir los diferentes tipos de remuneración o pago (Obregón, 2005).

b. Entorno de trabajo; es el ambiente en el que se realiza el trabajo, algunos incluso lo llaman el clima laboral.

c. Supervisión; Los criterios para esta clasificación son eventos relacionados con la competencia o habilidad técnica del supervisor para delegar responsabilidades, enseñar, ayudar, dirigir, liderar, criticar y mantener el funcionamiento del grupo, a diferencia de las relaciones interpersonales.

d. Seguridad laboral; en esta categoría se codifican los hechos o acontecimientos en los que se mencionan signos objetivos de la presencia o ausencia de seguridad laboral. Se refiere a la estabilidad o inestabilidad del empleado dentro de la propia organización, que refleja de alguna manera objetiva la seguridad laboral del individuo.

La motivación intrínseca también está relacionada con la satisfacción laboral y la naturaleza de las tareas que realiza el individuo. Por esta razón, los factores intrínsecos están bajo el control del individuo porque se relacionan con lo que éste hace y realiza. Los factores intrínsecos incluyen sentimientos relacionados con el crecimiento y el desarrollo personal, el reconocimiento profesional, la necesidad de autorrealización, el aumento de la responsabilidad, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

a. Logro; clasifica todas las respuestas en las que el empleado menciona una sensación de satisfacción personal por haber completado con éxito el trabajo, por haber resuelto problemas, por haber visto los resultados de sus esfuerzos.

b. Reconocimiento; este factor incluye eventos o situaciones que hacen referencia a un trabajo bien hecho o a logros personales que son reforzados o elogiados por los jefes, compañeros o subordinados.

c. Trabajo en grupo; se trata de un trabajo realizado de forma interrelacionada en el que predomina la cooperación.

En cuanto al desempeño laboral, según Chiavenato (2012), la productividad es la eficiencia del personal que trabaja en las organizaciones y que es necesaria para la organización, el funcionamiento individual con mucho trabajo y la satisfacción laboral. En este sentido, la productividad de las personas dependerá de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Stoner (2006) afirma que el rendimiento laboral es el desempeño de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente para alcanzar los objetivos establecidos.

Componentes relacionados con el desempeño laboral; varios autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en su trabajo, como es el caso de Keirth (2008) quien afirma que el desempeño laboral está influenciado por factores como las habilidades, la adaptabilidad, la comunicación, la iniciativa, el conocimiento, el trabajo en equipo, los patrones de trabajo, el desarrollo del talento, el poder del diseño del trabajo, la maximización de la productividad.

Por otro lado, Chiavenato (2006) afirma que el desempeño del trabajo está determinado por factores longitudinales de la persona y factores operativos como: disciplina, actitud de cooperación, iniciativa, responsabilidad, capacidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de hacer el trabajo y factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, precisión, trabajo en equipo, liderazgo.

Además, los autores Queipo & Useche (2012) coinciden con la definición anterior, afirmando que el desempeño laboral varía de una persona a otra porque influyen las habilidades de cada persona, la motivación, el trabajo en equipo, la formación de los empleados, la supervisión y los factores situacionales, así como la percepción del rol desempeñado.

Las características del puesto de trabajo son los conocimientos, las aptitudes y las habilidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desempeñar su trabajo.

Formación y desarrollo profesional: Los trabajadores están más motivados por el desarrollo personal y profesional, por lo que promover la formación es beneficioso para su

rendimiento y es esencial para prevenir los riesgos psicosociales. Los beneficios incluyen la autoestima, la satisfacción laboral, la mejora del rendimiento profesional y la promoción.

Adaptabilidad, la capacidad de ajustarse a diferentes entornos, responsabilidades y personas.

Comunicación, cómo expresar sus ideas de forma eficaz, en grupo o individualmente. Buen uso de la gramática, la organización y la estructura en la comunicación.

Iniciativa, capacidad de participar activamente en las situaciones en lugar de aceptarlas pasivamente. Acción tomada para lograr los objetivos más allá de lo requerido.

Conocimiento - nivel de conocimiento técnico y/o profesional alcanzado en áreas relacionadas con su ámbito de trabajo. Capacidad para mantenerse al día de las novedades y tendencias en su área de especialización.

Trabajo en equipo, la capacidad de adaptarse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para lograr los objetivos de la organización, fomentando y creando un ambiente armonioso para lograr el consenso.

Las normas de trabajo se refieren a la capacidad de cumplir y superar los objetivos o normas de la organización y a la capacidad de obtener datos para aplicar y mejorar el sistema.

El diseño del trabajo en potencia se refiere a la capacidad de determinar la organización y la estructura más eficaces para lograr un objetivo. Es la capacidad de reconfigurar adecuadamente los puestos de trabajo para maximizar la capacidad de mejora y la flexibilidad de las personas.

Así, los factores que influyen en el rendimiento laboral:

Drovett (1992) Las organizaciones actuales deben tener en cuenta los elementos que están relacionados con el ejercicio del poder y que tienen una repercusión especial en él, entre ellos: la cohesión de los empleados, la confianza, la colaboración y la planificación experta.

Satisfacción del empleado: es la forma de sentimientos positivos o negativos con los que un agente percibe su trabajo, que se produce bajo determinadas condiciones psicológicas de trabajo. Está relacionado con la oportunidad de trabajo y con quienes crean el lugar de trabajo: recopilación de trabajo, supervisión, estructura multinivel, entre otros.

La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o angustia que se produce en diversos grados en función de las pruebas, los objetivos y las tareas de las prácticas; estas prácticas permiten a los supervisores elegir el impacto que las tareas tendrán en el comportamiento futuro.

Autoestima: es otra parte a considerar, que se expone como una disposición de las necesidades de una persona que muestra la necesidad de acceder a una situación diferente en la asociación, además del deseo de ser percibido dentro del encuentro laboral. La confianza en uno mismo es fundamental en las profesiones que ofrecen oportunidades abiertas para demostrar las propias habilidades. En relación con el trabajo perseverante, la confianza es una variable decisiva y enorme para superar el problema de la depresión, de esto se concluye que la debilidad titánica tiende a ir con la introducción elevada de sentimientos de buena fe, entonces, debemos confiar en la marca que pertenece y ser versátil a pesar de las condiciones disonantes. En cualquier caso, esta modificación negociada se basa en la confianza, que es propia del carácter, es lo que media el logro o la frustración.

Trabajo en equipo: Un conjunto cuyos esfuerzos individuales conducen a un rendimiento más notable que la suma de sus partes individuales. Hay que tener en cuenta que una reunión de negocios es una reunión, pero una reunión no es ciertamente una reunión de negocios. Una reunión es un encuentro de personas afines con diferentes habilidades facilitadas, pero cuyo componente final no es mayor que sus esfuerzos individuales. Las reuniones de negocios son encuentros formales de personas en el trabajo cuyas cualidades han dado una importancia notable en el cambio de trabajo, este es un segmento de básicamente todas las ramas (Robbins). Las reuniones son más versátiles y responden mejor a los cambios gracias a la complementariedad de las personas y a la capacidad de adaptarse a diversas condiciones. Proporciona a los agentes más apoyo de gestión a diferentes niveles, es decir, democratiza la afiliación y revitaliza la motivación de los expertos.

Formación de la plantilla: es una estrategia de ordenación renovada por el dominio de los RRHH en su conjunto para que la plantilla tenga su impacto con la rivalidad que se puede esperar (Drovett, 1992).

Los programas de arreglo dan excelentes resultados en el 80% de los casos. La motivación detrás de esto es dar información específica y sustancia al puesto o progreso en los modelos de pantomima, se considera que los programas de arreglo formal cubren poco de las necesidades honestas del puesto, la disonancia se da a la luz de cómo formalmente casi todos los miembros sienten que tienen que prepararse y no tienen ningún concepto del marco para proporcionarlo (Nash, 1989).

La evaluación del rendimiento; la evaluación del rendimiento es una estrategia o sistema que tiene por objeto percibir, de la manera más ordenada y objetiva que pueda haber, la ejecución de los expertos de la asociación. Esta evaluación se realiza a la luz del trabajo realizado, de los objetivos planteados, de los compromisos normales y de las características individuales; esto, con el fin de asociar y proyectar los ejercicios futuros para el desarrollo del individuo, de la colección y de la afiliación, la evaluación del desempeño debe ser vista como un ajuste y la naturaleza multifacética de las emociones mostradas, diferentes entre sí, con el fin de otorgar la correspondencia vertical y el nivel dentro de la afiliación. Nunca debe verse como una encuesta o evaluación individual y unidireccional que incluya un segmento de control o juicio sobre el individuo (Happer y Lynch, 1992). Recomienda que la evaluación del rendimiento sea un acuerdo para valorar el rendimiento y el potencial de desarrollo del individuo (Chiavenato, 2000).

Elementos del desempeño del trabajo

Los criterios de evaluación del rendimiento de los empleados influirán en sus acciones. En una asociación de bolsa de trabajo abierta, los encuestados fueron calificados por el número de reuniones celebradas". (Robins, 2010, pp. 366-367).

Las tres disposiciones de criterio más percibidas son los resultados atribucionales, las prácticas y las características individuales. Para Franklin Fincowsky (2012), el estilo de vida de cualquier población determina que las personas tengan determinadas posiciones y que les sean propias las diferentes prácticas, caracteres y personalidades. En esta línea, para entender el desempeño humano, tanto de los individuos, en el trabajo, el estudio debe hacerse utilizando puntos de vista

alternativos: en relación con la estructura y los componentes del carácter de cada individuo, en relación con las características específicas de la relación en la que trabajan, y en relación con la cultura actual dentro del círculo de la sociedad general que comparten las personas. " (p. 34)

Refiriéndonos a nuestra dimensión de desempeño laboral, Siguiendo a Chiavenato (2011), en este estudio, para la variable de desempeño laboral, consideré y extraje las siguientes tres dimensiones.

La dimensión de recompensas está directamente relacionada con los aspectos que los empleados esperan y obtienen de la organización o institución, para lo cual consideré como indicadores los siguientes aspectos a medir: la satisfacción, el reconocimiento, las recompensas e incentivos y el elemento de la formación recibida o impartida a los empleados.

La dimensión de competencias; de los empleados como parte de la medición del desempeño laboral, que tiene como objetivo evaluar las competencias propias del empleado en el contexto de su desempeño laboral, habiendo definido como indicadores de la dimensión de competencias los siguientes aspectos: proactividad, comunicación, trabajo en equipo, empatía y trabajo bajo presión, indicadores que nos permitirán evaluar las características y competencias de los empleados relacionadas con su desempeño en la realización del trabajo o funciones asignadas en la estructura de la unidad.

La tercera dimensión propuesta se refiere a la medición de la percepción del trabajo por parte del empleado, operacionalizada por el índice de rendimiento laboral.

Niveles de evaluación del desempeño del trabajo

Como muestra Chiavenato (2009), la evaluación del rendimiento debe crear circunstancias favorables para los miembros y para los individuos en general. Para ello, debe cumplir con los criterios básicos que la acompañan: la evaluación debe tener en cuenta la ejecución real de las actividades y, además, la consecución de las metas y objetivos. La aplicación y los objetivos deben ser indistintos de la evaluación de la

aplicación. La evaluación debe dar importancia al compañero de trabajo y no a la tendencia a las simpatías individuales en el trabajo. La evaluación debe centrarse en el examen objetivo del rendimiento más que en la valoración subjetiva de las perspectivas individuales. El peón y el rendimiento son cosas completamente inusuales. La evaluación debe ser vista por ambas partes, el evaluador y el evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la valoración beneficiará a los miembros y al asociado. Para que una evaluación del rendimiento sea suficiente y beneficiosa, debe servir para aumentar la ganancia del asociado por su afiliación y debe evocar una disposición primordial. (Página 245)

Como indica Sales (2002), la evaluación del rendimiento es el sistema por el que se valora el rendimiento global de un experto. La mayoría de los delegados piden información sobre su rendimiento, y los responsables de la organización de los empleados individuales tienen que evaluar el rendimiento ellos mismos para decidir qué medidas tomar. Las evaluaciones simples a la luz del trabajo diario son básicas, pero no suficientes. Con una estructura departamental formal y precisa, la oficina de personal puede reconocer a los delegados que cumplen o superan las expectativas y a los que no. También evalúa el marco de registro, suscripción y presentación. De hecho, incluso las carreras relativas a la promoción interna, la compensación y otras en el ámbito de la oficina de personal dependen de una información abierta precisa y profundamente archivada sobre el profesional. Las evaluaciones que son fáciles de realizar desde la perspectiva del trabajo diario son esenciales, pero todavía faltan. Con una estructura de créditos formal y precisa, la división del trabajo puede reconocer a los delegados que cumplen o superan las expectativas y al público en general que no lo hace.

También evalúa los enfoques de inscripción, aseguramiento y presentación. En realidad, incluso las opciones internas de progresión, las tasas salariales y otras en el territorio de la división del trabajo dependen del registro abierto competente y final de la información en el especialista.

Sin embargo, Prieto (2007) afirma que la evaluación del desempeño de los empleados puede realizarse a través de diferentes métodos e instrumentos, como los que comparan a los empleados entre sí en función de los objetivos alcanzados, o los cuestionarios de evaluación por parte de los supervisores, pero desde el punto de vista del enfoque competencial, se considera que los instrumentos más adecuados para la evaluación del desempeño son las entrevistas conductuales estructuradas y los sistemas de evaluación de 360 grados también conocidos como feedback de 360 grados, que se adaptan perfectamente al enfoque competencial y ofrecen un alto grado de conexión con la filosofía TQM y un mayor nivel de satisfacción entre los evaluados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo y propositivo.

Cuantitativo: indica que la tipología se resolvió a través de un enfoque de investigación que fue cuantitativo, basado en que utilizó parámetros científicos y estadísticos para evaluar los efectos de la post-explotación a través de tablas organizadas según programas específicos (Hernández et al., 2014).

Propositiva; es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos para diagnosticar y resolver problemas básicos, encontrar respuestas a preguntas diseñadas científicamente, estudiar relaciones entre factores y eventos o generar conocimiento científico (Hernández et al., 2014).

Este estudio adopta un diseño transversal no experimental; es no experimental porque es metodológico y práctico en el sentido de que las variables independientes ya se han producido, por lo que no se manipulan. Las deducciones sobre las similitudes entre las variables se realizan sin influencia directa y veremos estas relaciones tal y como se dieron en su contexto natural (Hernández et al., 2009).

M → O → I → E

M: trabajadores de la empresa

O: Observación

I: Información

E: Estrategias de motivación

3.2. Variables y Operacionalización

VI: Estrategias Motivación

Definición conceptual: Son factores que buscan crear motivación hacia el trabajo, están relacionados con el ambiente laboral, con las experiencias de logro, reconocimiento y responsabilidad de la persona (Palomo, 2008).

Definición operativa: es evaluar la percepción del empleado de la estrategia mediante escalas, esta variable se medirá utilizando estrategias de motivación y entrevistas.

Indicadores: se mide con las siguientes

Motivación extrínseca: (Remuneraciones, Entorno laboral, supervisión, seguridad laboral)

Motivación Intrínseca (Logros alcanzados, trabajo en grupo y reconocimientos)

Escala de medición: Nominal

VD: Desempeño Laboral

Definición conceptual: Chiavenato (2000) La productividad debe entenderse como la realización de una actividad formalmente establecida, ya sea en una descripción del puesto de trabajo o en otro documento oficial, que define la cantidad y/o la calidad del trabajo realizado por un individuo, un grupo o una organización, durante un período de tiempo determinado.

Definición operacional: Esta variable se medirá con las dimensiones Factores de Actitud y Factores Operativos, que se evaluarán a través de una encuesta de elaboración propia validada por tres expertos.

Indicadores: se caracterizan en.

- Factores actitudinales (Nivel de disciplina, grado de actitud cooperativa, nivel de iniciativa, nivel de responsabilidad, grado de habilidad de seguridad, grado de discreción, nivel de interés en el trabajo, grado de presentación personal, nivel de creatividad y capacidad de actuación).
- Factores operativos (nivel de conocimiento del trabajo, nivel de calidad, nivel de cantidad y trabajo en equipo). Escala de medición: Nominal

3.3. Población

La población es el conjunto de personas de las que se obtendrán los resultados de las variables en estudio (Hernández et al 2010).

La población está formada por 32 trabajadores que trabajan en la empresa. Comercializadora e Inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Muestra

En la presente investigación la muestra es de 32 trabajadores de la empresa Comercializadora e Inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Según Sabino (1995), afirma que la muestra es sólo una parte de la población total y tiene sus propias características. Por lo tanto, una población es homogénea en la medida en que sus miembros son similares en términos de características.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Según Zapata (2006) describe que una encuesta se puede definir como un conjunto de técnicas que se recogen, de forma sistemática, que se ha utilizado para

obtener información porque tiene una alta capacidad de estandarizar los datos, lo que a su vez ha permitido su tratamiento informático y su generalización.

Instrumentos:

Cuestionario, Hernández, Fernández, & Baptista (2014) definen un cuestionario como un conjunto de preguntas relacionadas con una o varias variables a medir. El instrumento se aplicó mediante preguntas y su fiabilidad se midió con SPS, Excel. Las preguntas fueron diseñadas para medir las variables en estudio.

Para la variable estrategias de motivación, se utilizará la entrevista con el responsable para conocer la situación actual de la empresa y así poder hacer una propuesta para esta variable, y para la variable rendimiento, se medirá a través de un cuestionario elaborado por la empresa.

Validez.

Según Hernández (2014), la validez en general se refiere al grado en que un instrumento mide efectivamente la variable que pretende medir (p.37).

Por lo tanto, se utilizará la validación del contenido mediante la evaluación de expertos en la materia. "La evaluación de los expertos se basará en la correlación de las respuestas con los objetivos, las dimensiones y los indicadores diseñados en este estudio", utilizando "una escala para valorar los pesos cualitativos y cuantitativos de los ítems de las variables previstas que se trabajarán".

Confiabilidad

Se determina mediante diversas técnicas y se refiere a la medida en que la aplicación repetida al mismo elemento produce los mismos resultados (p. 45).

Por lo tanto, el cuestionario se someterá a una prueba piloto con el SPSS 22 y se determinará el alfa de Crombach para determinar la fiabilidad del instrumento.

Tabla N° 1: Confiabilidad del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,968	12

Fuente: Cuestionario de Desempeño laboral aplicado a los trabajadores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC Lambayeque.

3.5. Procedimientos

En este estudio se solicitó el consentimiento del gerente de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC y luego se explicó la importancia de la información a los empleados instruyéndolos sistemáticamente sobre cómo completar el instrumento. De este modo, se elaborará un formulario de consentimiento informado, para que los datos obtenidos de la encuesta a los empleados de la empresa sean más fiables y este informe sea muy útil en nuestra investigación.

Método de análisis de datos

El programa estadístico utilizado fue el SPSS V. 22, cuyos resultados se presentan en tablas y figuras que detallan las frecuencias relativas y los porcentajes acumulados. Se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach para la validación y la fiabilidad del instrumento.

3.6. Aspectos éticos

Los siguientes criterios están tomados de Alcaraz, Rojas, & Rebolledo (2012) y se detallan a continuación:

Observación de los participantes: El investigador actuó con prudencia durante el proceso de recogida de datos, asumiendo la responsabilidad ética de todos los resultados y consecuencias derivados de las interacciones establecidas con los individuos que participaron en el estudio.

Confidencialidad: Se informó a los participantes de la seguridad de su identidad como informantes valiosos para el estudio.

Consentimiento informado: Los participantes en este estudio han sido informados de las condiciones, derechos y responsabilidades del estudio en el que aceptarán la condición de informantes.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1

Diagnosticar la situación actual de la motivación de los empleados en Comercializadora e Inversiones Pérez SAC-Lambayeque.

Tabla 2

Nivel de motivación según los Indicadores de la Dimensión de Motivación Extrínseca de los empleados de la empresa de comercialización e inversión Pérez SAC-Lambayeque.

Motivación Extrínseca	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Remuneraciones	12	37,5%	14	43,8%	6	18,8%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Entorno laboral	19	59,4%	10	31,3%	3	9,4%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Supervisión	18	56,3%	12	37,5%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Seguridad laboal	19	59,4%	11	34,4%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
	Alto		Regular		Bajo		Total					
Dimensión:	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación extrínseca	2	6,3%	11	34,4%	19	59,4%	32	100%				

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la empresa Comercializadora e Inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

La tabla 2 muestra los indicadores de la dimensión de motivación extrínseca de los empleados de Comercializadora e Inversiones Pérez SAC - Lambayeque,

En cuanto a remuneraciones, 37,5% de los trabajadores nunca están conformes con la remuneración dada por la comercializadora e inversiones Pérez SAC; 43,8% indican casi nunca, mientras que 18,8% indican a veces.

En cuanto al entorno laboral, 59,4% de los trabajadores indican que no existe un buen clima laboral en la comercializadora e inversiones Pérez SAC, 31,3% indican casi nunca, mientras que 9,4% indican a veces.

Con respecto a la supervisión se tiene que 56,3% de los trabajadores indican que la gerencia nunca realiza supervisiones acerca de las actividades que se realiza en la comercializadora e inversiones Pérez SAC, 37,5% indican casi nunca, mientras que 6,3% indican a veces.

Con respecto a la seguridad laboral el 59,4% de los trabajadores indican que la comercializadora e inversiones Pérez SAC, nunca tiene en cuenta los elementos de seguridad laboral, mientras que 34,4% indican casi nunca, mientras que 6,3% indican a veces.

Por lo tanto, se puede indicar que el personal que colabora en la empresa comercializadora e Inversiones Pérez SAC Lambayeque indica que el nivel de motivación en su dimensión motivación extrínseca es bajo, demostrando que hay deficiencias en la remuneración, en el entorno laboral, supervisión y seguridad laboral.

Tabla 3

Nivel de Motivación según los Indicadores de la Dimensión de Motivación Intrínseca de los empleados de la empresa de comercialización e inversión Pérez SAC-Lambayeque.

Motivación Intrínseca	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Logros alcanzados	18	56,3%	12	37,5%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Trabajo en equipo	16	50,0%	14	43,8%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Reconocimiento	17	53,1%	13	40,6%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	32	100%
Dimensión:	Alto		Regular		Bajo		Total					
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Intrínseca	2	6,3%	13	40,6%	17	53,1%	32	100%				

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 3 se muestran indicadores de la dimensión de motivación intrínseca de los empleados de las organizaciones de marketing e inversiones Pérez SAC – Lambayeque,

En cuanto a los logros alcanzados 56,3% de los trabajadores mencionan que la comercializadora e inversiones Pérez SAC, no cumple con los tiempos establecidos, mientras que 37,5% indican casi nunca, y 6,3% indican a veces.

En cuanto al trabajo en grupo 50,0% de los trabajadores mencionan que los colaboradores de la empresa nunca realizan sus tareas de trabajo en grupo, mientras que 43,8% indican casi nunca, y 6,3% indican a veces.

Con respecto al reconocimiento el 53,1% de los trabajadores mencionan que la empresa nunca brinda reconocimiento a sus colaboradores por el trabajo realizado, mientras que 40,6% indican casi nunca, y 6,3% indican a veces.

Por lo tanto, se puede indicar que el personal que colabora en la empresa comercializadora e Inversiones Pérez SAC Lambayeque indica que el nivel de motivación en su dimensión motivación intrínseca es bajo, demostrando que hay deficiencias en cuanto a los logros alcanzados, el trabajo en equipo y no hay un reconocimiento del trabajo realizado

Tabla 4

Nivel de motivación según sus Dimensiones Motivación Intrínseca y Motivación Extrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

	Motivación							
	Alto		Regular		Bajo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Extrínseca	2	6,2%	11	34,4%	19	59,4%	32	100,0%
	Alto		Regular		Bajo		Total	
Intrínseca	N	%	N	%	N	%	N	%
	2	6,2%	13	40,6%	17	53,2%	32	100,0%
	Alto		Regular		Bajo		Total	
Motivación	N	%	N	%	N	%	N	%
	2	6,2%	12	37,6%	18	56,2%	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

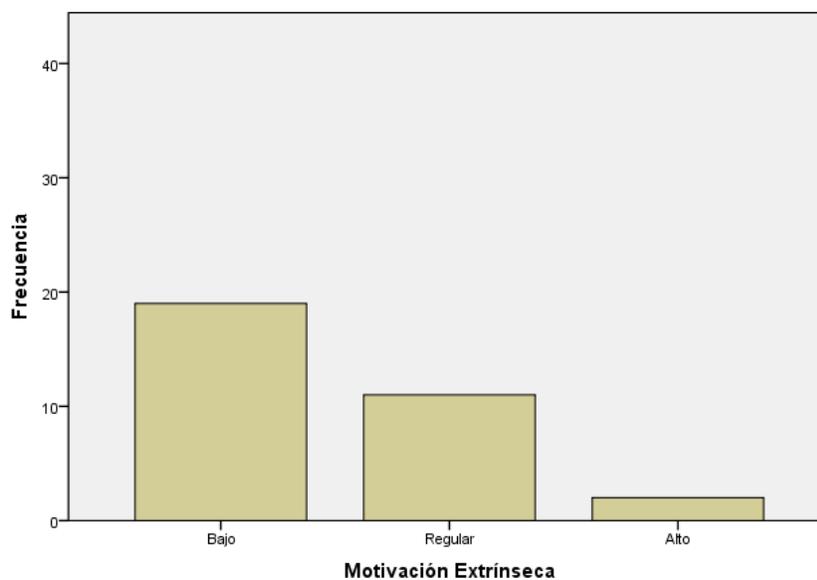


Figura 1: Nivel de motivación en su dimensión extrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 4 y figura 1 se observa el nivel de motivación en su dimensión extrínseca donde 6,2% de los colaboradores presentan una motivación alta; 34,4% de los colaboradores presentan una motivación regular y 59,4% de los colaboradores presentan una motivación baja.

Esto nos permite, indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque, tienen un nivel de motivación baja, pues los trabajadores indican que la remuneración no es apropiada, no hay un buen entorno laboral, la supervisión es deficiente y no hay buena seguridad laboral.

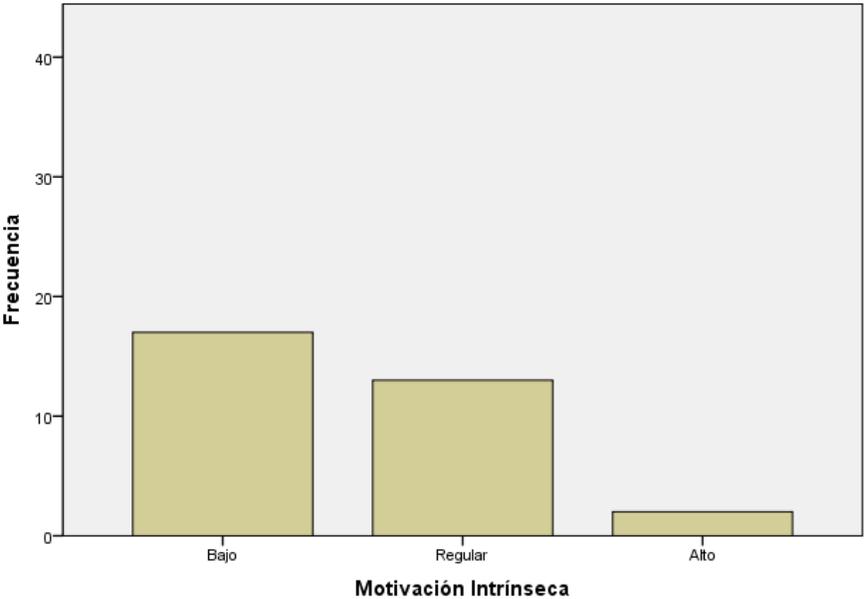


Figura 2: Nivel de motivación en su dimensión intrínseca de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 4 y figura 2 se observa el nivel de motivación en su dimensión intrínseca donde 6,2% de los colaboradores presentan una motivación alta; 40,6% de los colaboradores presentan una motivación regular y 53,2% de los colaboradores presentan una motivación baja.

Esto nos permite, indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque, tienen un nivel de motivación baja, pues la empresa no cumple con sus objetivos en los tiempos

establecidos, el trabajo en equipo no es el adecuado y no hay reconocimiento de logros.

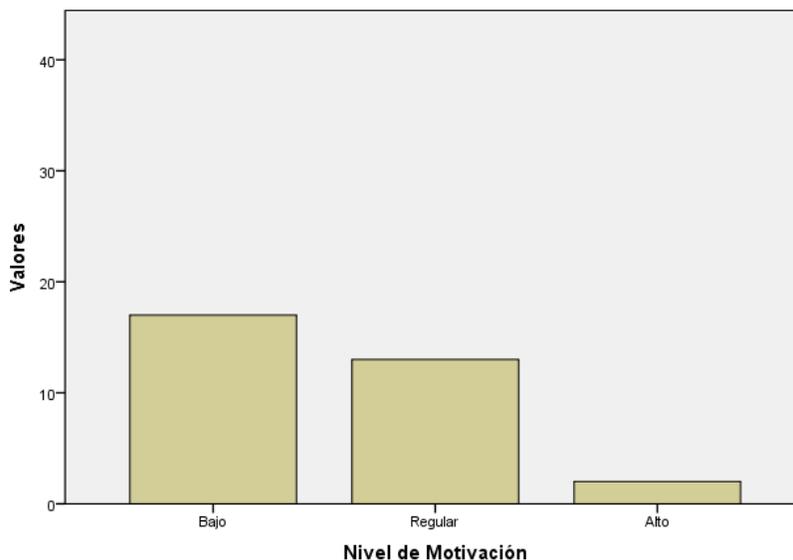


Figura 3: Nivel de motivación de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.

En la tabla 4 y figura 3 se observa el nivel de motivación donde 6,2% de los colaboradores presentan un nivel de motivación alto, 37,6% de los colaboradores presentan un nivel de motivación regular y 56,2% de los colaboradores presentan un nivel de motivación bajo.

Esto nos permite, indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque, son trabajadores que muestran un nivel de motivación bajo, es decir, empresa no aplica acciones que motiven la labor de sus trabajadores de manera externa e interna.

Objetivo específico 2:

Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez

Factores Actitudinales	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de disciplina	19	59,4%	8	25,0%	5	15,6%	0	0%	0	0%	32	100%
Grado de actitud cooperativa	19	59,4%	9	28,1%	4	12,5%	0	0%	0	0%	32	100%
Nivel de iniciativa	16	50,0%	12	37,5%	4	12,5%	0	0%	0	0%	32	100%
Nivel de responsabilidad	18	56,3%	6	18,7%	8	25,0%	0	0%	0	0%	32	100%

SAC- Lambayeque

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque

Factores Actitudinales	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Grado de habilidad de seguridad	1 2	37,4 %	1 1	34,4 %	9	28,2 %	0	0%	0	0%	32	100%
Grado discreción	1 8	56,3 %	1 0	31,2 %	4	12,5 %	0	0%	0	0%	32	100%
Nivel de interés en el trabajo	1 9	59,4 %	9	28,1 %	4	12,5 %	0	0%	0	0%	32	100%
Grado de presentación personal	1 8	53,3 %	1 0	31,2 %	4	12,5 %	0	0%	0	0%	32	100%
Nivel de creatividad	1 6	50,0 %	1 2	37,5 %	4	12,5 %	0	0%	0	0%	32	100%
Capacidad de realización	1 8	56,3 %	6	18,8 %	8	25,0 %	0	0%	0	0%	32	100%
			Promedio		Bajo		Muy bajo		Total			
Dimensión:			n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Factores Actitudinales			4	12,5 %	8	25,0 %	20	62,5 %	32	100%		

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 5 se muestran los indicadores de la dimensión factores actitudinales donde En cuanto al nivel de disciplina 37,5% de los trabajadores nunca actúan de acuerdo a las normas de comportamiento en el trabajo. Además 59,4% de los trabajadores demuestran que el lugar de trabajo nunca está bien organizado y que el 56,3% nunca cumplen con las normas de disciplina en trabajo.

En cuanto al grado de actitud cooperativa se tiene que 59,4% nunca comprende la importancia de la cooperación en el trabajo; además 56,3% nunca ayuda a sus compañeros en lo que necesita.

Sobre el nivel de iniciativa el 50,0% de los trabajadores nunca toman iniciativas frente a las exigencias del trabajo.

En relación con el nivel de responsabilidad, el 53,1% de los trabajadores nunca cumple con las tareas asignadas y 56,3% nunca asiste puntualmente al trabajo.

En la tabla 6 se muestran los indicadores de la dimensión factores actitudinales; donde el grado de habilidad de seguridad para el 37,4% indica que nunca sabe ni cumple con las medidas de seguridad en el trabajo; además 59,4% nunca es respetuoso con la opinión de sus compañeros.

En cuanto al grado de discreción se tiene que 56,3% nunca es prudente para formar opiniones o hablar u obrar en algunos temas.

Sobre el nivel de interés en el trabajo el 59,4% de los trabajadores nunca muestran interés en proponer mejoras para su trabajo.

En cuanto al grado de presentación personal se tiene que 53,3% de los trabajadores nunca respetan ni cumplen con velar la imagen institucional.

Sobre el nivel de creatividad el 50,0% nunca planea su trabajo antes de efectuarlo; 53,1% nunca responde de manera favorable las críticas de tus compañeros de trabajo.

En cuanto a la capacidad de realización se observa que el 56,3% nunca ejecuta las labores de acuerdo a lo planificado.

Por lo tanto, se puede indicar que el personal que colabora en la empresa comercializadora e Inversiones Pérez SAC Lambayeque indica muy bajos niveles de desempeño laboral, pues demuestran escasa actitud frente a las normas y políticas de la empresa, además no practican valores como la responsabilidad y solidaridad en cada una de sus acciones.

Tabla 7

Nivel de desempeño laboral según sus Indicadores de la Dimensión Factores Operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque

Factores Operacionales	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Nivel de conocimiento del trabajo	20	62,5 %	8	25,0 %	4	12,5 %	0	0,0 %	0	0,0%	32	100 %
Nivel de la calidad	16	50,0 %	1 2	37,5 %	4	12,5 %	0	0,0 %	0	0,0%	32	100 %
Nivel de la cantidad	20	62,5 %	8	25,0 %	4	12,5 %	0	0,0 %	0	0,0%	32	100 %
Trabajo en equipo	18	56,3 %	5	15,6 %	9	28,1 %	0	0,0 %	0	0,0%	32	100 %
	Promedio		Bajo		Muy bajo		Tot al					
Dimensión:	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Factores Operacionales	2	6,3%	13	40,6 %	17	53,1 %	32	100 %				

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 7 se muestran los indicadores de la dimensión factores operacionales

En el nivel de conocimiento de trabajo, 62,5% nunca conoce sus procedimientos con respecto a su rol y aquellos que aportan con su trabajo. Además, el 53,1% nunca cuentan con habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias. En cuanto al nivel de la calidad el 56,3% nunca considera los estándares de calidad que exigen en su trabajo. Mientras que, 50,0% nunca tiene una evaluación de riesgos que les permite identificar con anticipación los errores comunes. Además, para el 53,1% la infraestructura nunca es necesario en su trabajo para que le permita desarrollar una labor de calidad.

Sobre el nivel de cantidad se tiene que 56,3% indica nunca conoce las metas propuestas en el área que se desenvuelve, mientras que para el 62,5% la cantidad de trabajo encomendado nunca es la mejor manera de demostrar su rendimiento.

En cuanto el trabajo en equipo, se tiene que 53,1% nunca conoce ni actúa en equipo, mientras que el 56,3% nunca participa de las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados que favorecen a la empresa.

Por lo tanto, se puede indicar que el personal que colabora en la empresa comercializadora e Inversiones Pérez SAC Lambayeque indica un nivel muy bajo de desempeño laboral, pues en esta dimensión, existe un desconocimiento sobre sus funciones, además no se cumplen con los estándares de calidad, hay dificultades en las labores que efectúa y no hay capacidad de trabajo en equipo por lo que la empresa presenta dificultades.

Tabla 8

Nivel de desempeño laboral según sus Dimensiones Factores actitudinales y operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

	Desempeño laboral							
	Promedio		Bajo		Muy Bajo		Total	
Factores Actitudinales	n	%	n	%	n	%	n	%
	4	12,5%	8	25,0%	20	62,5%	32	100,0%
	Promedio		Bajo		Muy Bajo		Total	
Factores Operativos	n	%	n	%	n	%	n	%
	2	6,2%	13	40,6%	17	53,2%	32	100,0%
	Promedio		Bajo		Muy Bajo		Total	
Desempeño laboral	n	%	n	%	n	%	n	%
	3	9,4%	12	37,5%	17	53,1%	32	100,0%
	Promedio		Bajo		Muy Bajo		Total	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

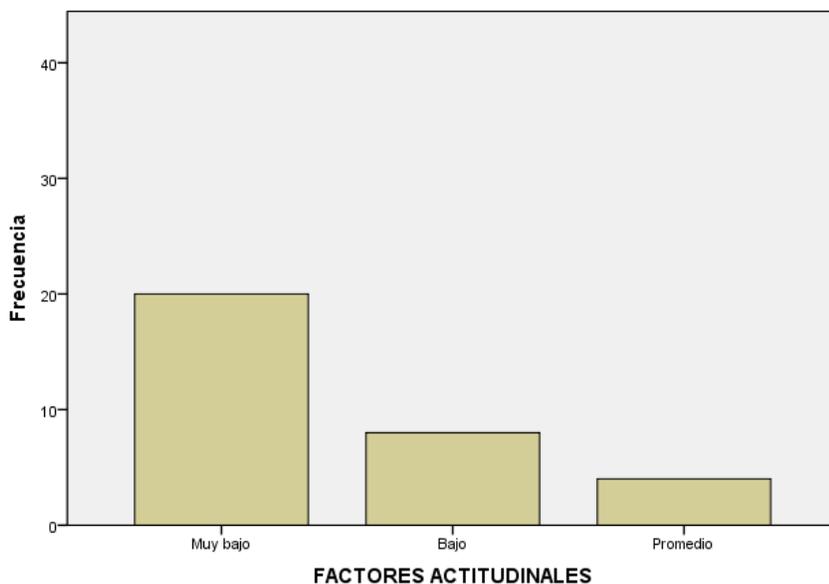


Figura 4: Nivel de desempeño laboral en su dimensión factores actitudinales de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 8 y figura 4 se observa el nivel de desempeño laboral en su dimensión factores actitudinales donde 12,5% de los colaboradores presentan un desempeño laboral promedio, 25,0% de los colaboradores presentan un desempeño laboral bajo y 62,5% de los colaboradores presentan un desempeño laboral muy bajo.

Esto nos permite, indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque, tienen un nivel de desempeño muy bajo, pues son trabajadores que no demuestran buena presentación personal, ni disciplina, poca actitud cooperativa e iniciativa en el trabajo, además no tienen seguridad y grado de discreción, en cuanto al trabajo no demuestran interés en el trabajo, poca creatividad en la solución de problemas y capacidad de realización.

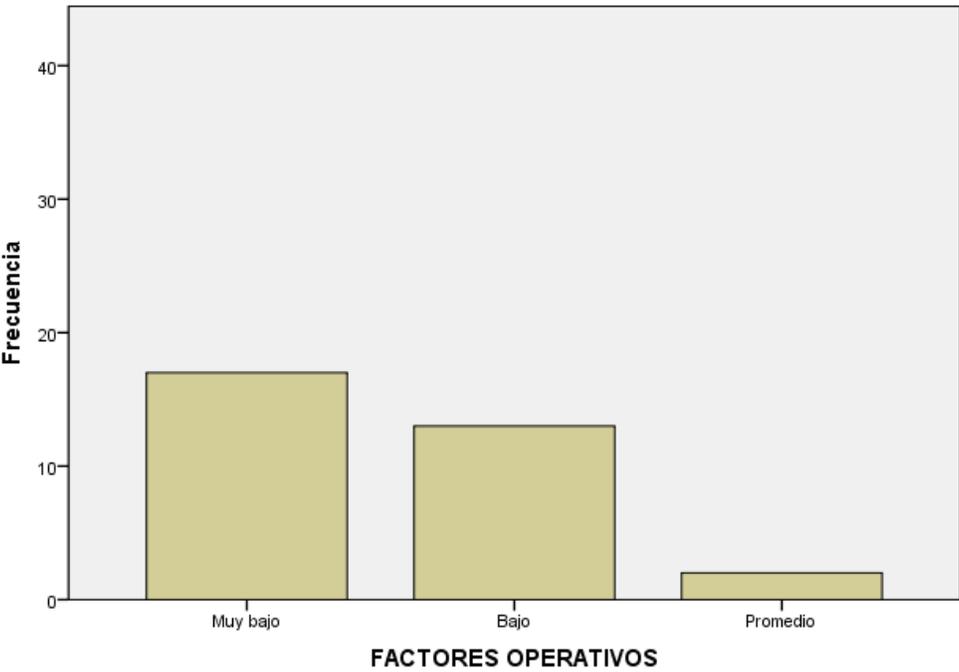


Figura 5: Nivel de desempeño laboral en su dimensión factores operativos de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

En la tabla 8 y figura 5 se observa el nivel de desempeño laboral en su dimensión factores operativos donde 6,2% de los colaboradores presentan un desempeño laboral promedio, 40,6% de los colaboradores presentan un desempeño bajo y 53,2% de los colaboradores presentan un desempeño laboral muy bajo.

Esto nos permite, indicar que el desempeño laboral de la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque en la dimensión factores operativos, es muy bajo. Esto debido a que los trabajadores tienen un escaso conocimiento de la labor que realizan, lo que no garantiza la calidad, ni la cantidad de la producción y poca capacidad de trabajo en equipo.

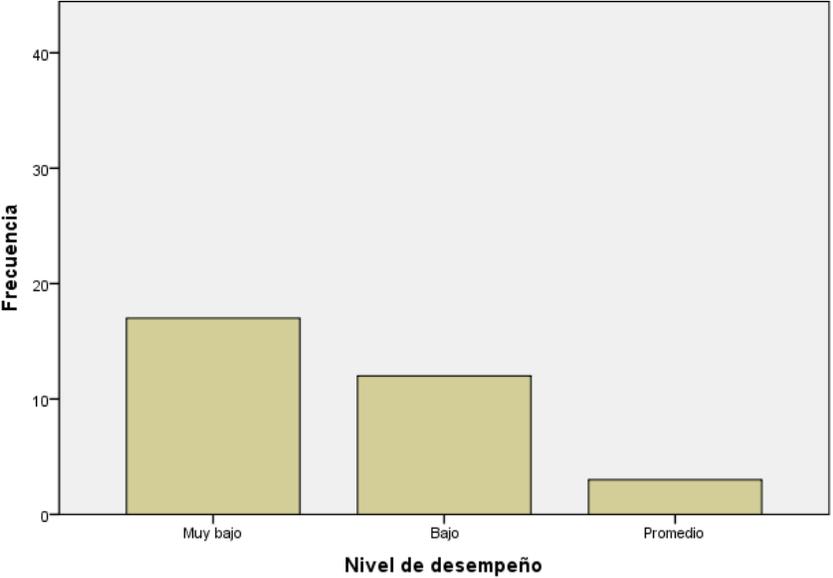


Figura 6: Nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

En la tabla 7 y figura 6 se observa el nivel de desempeño laboral donde 9,4% de los colaboradores presentan un desempeño laboral promedio, 37,5% de los colaboradores presentan un desempeño bajo y 53,1% de los colaboradores presentan un desempeño laboral muy bajo.

Esto nos permite, indicar que la mayoría de los colaboradores de la empresa comercializadora e inversiones Pérez S.A.C – Lambayeque, son trabajadores que muestran un desempeño laboral muy bajo, es decir hay deficiencia en cuanto a la realización de sus labores de manera formal pues no tienen conocimiento claro de sus funciones, esto impide que el trabajo sea realizado de manera individual u óptima, y no se cumplan los plazos establecidos.

Tercer objetivo específico: Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Las estrategias de motivación se utilizan para mejorar el rendimiento laboral de los empleados, generando un mejor trabajo en equipo, un mejor rendimiento, mayor calidad en sus actividades laborales y mejorar las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Tabla 9: Plan de acción de la propuesta.

Estrategia	Objetivo	Actividad	Responsable
Taller sobre clima organizacional y empatía en el personal.	Mejorar el comportamiento y la actitud de los trabajadores de la empresa	Diseño talleres de organización laboral. Monitoreo asesorado y dirigido al personal de diferentes áreas. Reuniones de trabajo para la sensibilización y compromiso con la empresa.	Administrador
Reuniones de confraternidad periódica.	Fortalecer el trabajo en equipo	Reestructuración del Plan anual de trabajo. Reuniones de coordinación para el trabajo en equipo. Asesoría dirigida al personal de las diversas áreas. Eventos deportivos y/o recreativas	Administrador
Programar capacitaciones periódicas	Incrementar progresivamente el nivel productividad en la empresa.	Reconocimiento certificado y económico según el desempeño del personal. Estímulo económico por el desempeño individual del trabajador.	Administrador
Dar a conocer el rendimiento progresivo del personal.	Nivel de responsabilidad	Talleres de resolución de conflictos laborales. Reuniones trimestrales para informar sobre el desempeño del personal. Cuadro de mérito según el desempeño laboral.	Administrador

PRUEBA DE HIPÓTESIS

H1: Las estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

Ho: Las estrategias de motivación no mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.

a) Para esta prueba se aplica el estadístico chicuadrado

b) Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$ (0,05)

c) Grados de libertad: $gl = 2$

d) Decisión

$p < \alpha$ se rechaza Ho y se acepta H₁

$p > \alpha$ se acepta Ho y se rechaza H₁

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,313	2	,000
N de casos válidos	32		

Luego al comparar los resultados entre el valor chicuadrado tabulado y valor chicuadrado calculado:

$$5,9915 < 29,313$$

Como el valor calculado es mayor que el valor tabulado, además $p < \alpha$ lo que permite rechazar Ho, por lo tanto, se puede concluir que las estrategias de motivación mejorarán el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

V. DISCUSIÓN

Según Fischman (2017) define la motivación como una serie de factores internos que impulsan la acción psico-evaluativa (formación en valores) y factores externos que pueden actuar como incentivos. También consiste en el deseo de alcanzar los objetivos marcados por la empresa.

En Pérez SAC, los empleados se sienten desmotivados por diversos factores externos e intrínsecos. La discusión comienza con el análisis del primer objetivo: diagnosticar la situación actual de la motivación de los empleados de la empresa comercializadora e inversora Pérez SAC-Lambayeque. En la tabla No. 4, los resultados con respecto a la dimensión extrínseca mostraron que el 59,4% de los empleados muestra un nivel bajo de motivación, mientras que el 40,6% muestra un nivel de motivación regular y solo el 6,2% alto. Estos resultados muestran que los trabajadores casi nunca están satisfechos con la remuneración que reciben, ya que es mínima debido a la carga de trabajo. Además, existe una gran cantidad de trabajadores que argumentan que el clima laboral es inadecuado debido a las malas relaciones entre compañeros, en las que afecta directamente al clima laboral de la empresa. Otro factor que se percibe en la empresa es la falta de supervisión en las distintas actividades laborales, lo que impide que el empleado cumpla de manera óptima sus funciones en el área a la que pertenece. En cuanto a la seguridad de la empresa, se ha observado que los trabajadores no están satisfechos con los dispositivos de seguridad provistos por la empresa, lo que genera inestabilidad emocional en el desempeño de sus funciones.

Con respecto a la dimensión intrínseca, el 53,2% de los empleados muestra un bajo nivel de motivación, mientras que el 40,6% muestra un nivel de motivación regular y solo el 6,2% un alto nivel de motivación. Estos resultados reflejan que los trabajadores no están cumpliendo con las metas marcadas por la empresa, lo que afecta su productividad. Además, no existe el trabajo en equipo dentro de la empresa ya que existe una falta de empatía por el trabajo y el liderazgo organizacional. Después de

todo, los empleados se sienten poco valorados debido a la falta de reconocimiento de su trabajo. Estos resultados contrastan con López y Romero (2016), quienes concluyeron que la aplicación del programa motivacional desarrollado resultó en una mejora significativa en el desempeño laboral de los empleados del Fondo Municipal Sullana, con una mejora altamente significativa en los factores motivacionales: desarrollo de tareas y desarrollo de personalidad.

Continuando con el análisis del segundo objetivo específico: identificar el nivel de desempeño laboral de los empleados - los empleados de la empresa comercializadora Pérez SAC-Lambayeque y las inversiones. En la Tabla 8, el 62,5% de los empleados muestra un desempeño muy bajo en relación a la dimensión de factores de contratación, mientras que el 25% tiene un desempeño bajo y solo el 12,5% de ellos tiene un desempeño promedio. Los resultados muestran que los trabajadores no cumplen con las normas disciplinarias establecidas en la empresa. Además, hay poca organización dentro de su área de trabajo que afecta el desempeño de las tareas asignadas. Otros factores que tienen un impacto negativo en el desempeño son la escasa cooperación, el retraso, el incumplimiento de las normas de seguridad a pesar del conocimiento, la falta de respeto entre los compañeros y otros. En cuanto a la dimensión de los factores operativos, mientras que el 53,1% de los empleados tienen un desempeño laboral muy bajo, el 37,5% un desempeño bajo y solo el 9,4% un desempeño promedio, estos resultados reflejan que los trabajadores no tienen habilidades específicas para tener el trabajo, d. H. no saben cómo funciona el dominio del que derivan. Además, se constata que no existe un seguimiento periódico en las distintas que realiza el personal para identificar problemas de seguridad tanto entre el personal (dispositivos de seguridad) como en el ámbito global de la empresa (falta de extintores, salas reducidas, etc.). Estos resultados están en línea con Luna (2017) en Jalisco, especialmente en organizaciones dedicadas al sector telefónico, los trabajadores tienen bajo desempeño laboral debido a diversos factores como malas relaciones en el trabajo, mal ambiente laboral, bajos salarios, entre otros. Sin embargo, es importante motivar y preparar a los integrantes de las organizaciones de trabajadores para enfrentar los desafíos a nivel laboral con perseverancia y valentía,

sin descuidar su salud laboral, a fin de lograr excelentes resultados en el logro de las metas propuestas.

VI. CONCLUSIONES

1. . Dentro de la empresa Pérez SAC en el departamento de Lambayeque, se llegó a la conclusión de que la motivación de los empleados es baja, con un 62.5% mostrando baja motivación extrínseca debido a la baja remuneración, el ambiente de trabajo inadecuado, la mala supervisión y la Falta de trabajo. El 53,2%, en cambio, muestra una baja motivación intrínseca, debido a la falta de trabajo en equipo, poco reconocimiento.
2. Además, se concluyó que, al interior de la empresa, con base en los factores de contratación, el 62,5% de los empleados tienen un desempeño deficiente porque no cumplen con los requisitos establecidos en los horarios para los trabajadores debido a la poca seguridad que la empresa brinda de la empresa, no cumplen los objetivos propuestos. En términos de factores operativos, el 53,2% de los trabajadores tiene un desempeño deficiente debido a un conocimiento deficiente del área de trabajo, un trabajo en equipo deficiente y la falta de apoyo de los compañeros.
3. Dentro de la empresa, se ha propuesto un plan de estrategias motivacionales para incrementar el desempeño laboral de los empleados, para que puedan realizar sus tareas con alegría y disfrutar de su trabajo.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar la intensidad motivacional que es importante para el desarrollo de las tareas de los trabajadores y que deben informar a su supervisor inmediato de cualquier inconveniente o peligro en el ambiente de trabajo.

Se recomienda utilizar estrategias de incentivo y motivación, así como una amplia capacitación con el fin de mejorar el trabajo en la institución para que sus empleados logren de manera efectiva y eficiente las metas y objetivos marcados por esta institución.

En cuanto a la dirección, cuanto mejor es el desempeño, es recomendable implementar los roles de liderazgo, esto debe prestar atención a los requerimientos y desarrollo de los mismos, lo que promueve su desarrollo y actitud enérgica ante su tarea.

Realizar reuniones de confraternidad en la empresa para integrar a los empleados, mejorar el clima laboral y fortalecer el trabajo en equipo.

Referencias

- Araujo, H. (2010). Cultura organizacional factor dinámico del proceso de dirección: Caso Municipalidad Provincial de Huancayo. (Tesis Magistral de Administración). Universidad de San Martín de Porres. Lima. 162 pp.
- Bardales, L. (2015). Factores críticos motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pucalá – 2014. Tesis de licenciatura , Universidad Señor de Sipan , Chiclayo.
- Cabana, T. (2017). Instituto Nacional de Administración. Dialnet, 32(1), 16-20.
- Castro, B. (2014). Manual de asignación de la administración del tiempo. Obtenido de http://www.academia.edu/10034947/Manual_de_asig._de_Adm%C3%B3n
- Celis , J. (2012). Desarrollo Personal. Obtenido de <https://www.sebascelis.com/7-estrategias-de-motivacion-que-funcionan/>
- Chiavenato, I. (2009). Introducción a la Teoría general de la administración (6 ta edición ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2012). Gestión del Talento Humano. México: McGraw-Hill.
- Cloninger, S. (2008). Teorías de la personalidad . México: Pearson Prentice Hall.
- Cotrina, W. (2015). Plan de mejoramiento y motivación para optimizar el Clima Laboral del Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia la Libertad-2013. Tesis post grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Diario La Tercera . (2017). Baja motivación, por cambio de trabajos y faltas de incentivos . La Tercera, pág. 2.
- Fischman, D. (2017). Falta de motivación . Scielo, 2.
- Flores, J; Estrada, R (2001). Estudios motivacionales, pequeñas y medianas organizaciones. Universidad autónoma metropolitana, México
- Gutiérrez, A. (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque. Scielo, 21.

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Método de la de investigación . México D.F: McGraw-Hill Education.
- Hernández, Z. (2016). La Cultura Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral. Scielo, 32.
- Keirth, D. (2008). Administración Personal . México.
- López , S., & Villacís, G. (2018). Satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Unidad Educativa Particular Bilingüe “Santiago Mayor” de la ciudad de Guayaquil. Tesis post grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- López, J., & Romero, E. (2016). Programa de Motivación basado en la Teoría de dos factores para mejorar el Desempeño Laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo”. Tesis post grado, Trujillo.
- Luna, V. (2017). Falta de motivación en organizaciones Mexicanas. Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública, 21(4), 124-30.
- Martinez, N. (2017). La falta de motivación, una de las principales causas del cambio de trabajo. Obtenido de <https://hablemosdeorganizaciones.com/empresa/falta-de-motivacion-causa-del-cambio-de-trabajo/>
- Martínez, P. (2006). ¿Qué procesos y sistemas desarrollar para trabajar con personas comprometidas? Revista Análisis Laboral .Nº 345, 31-32.
- Méndez, G. (2016). Plan estratégico de Motivación para mejorar el clima organizacional en la Gerencia deOperaciones, Departamento de Registro y Servicios del SATCH-CHICLAYO. Tesis post grado, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.
- Noreña, A., Alcaraz, Rojas, & Rebolledo. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. México: Aquichan.
- Palomo T (2008) Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. Editorial Business Marketing school. 5ta edición. Madrid

- Perú21. (2017). Asociación de Buenos Empleadores: "La gente más feliz es más productiva en su trabajo". Perú21, pág. 1. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/asociacion-buenos-empleadores-gente-feliz-productiva-entrevista-83340-noticia/>
- Ponce, R. (Abril de 2006). Motivación Laboral.
- Queipo, B., & Useche, M. (2012). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria. Redalyc. Obtenido de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>
- Robbins, & Coulter. (2010). Administración (Décima edición ed.). México: Prentice Hall.
- Romero, O. (2019). Bajo rendimiento laboral. Conytec, 11(3), 2.
- Stoner, J. (2006). Administración. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006
- Stoner, J. (2010). Administración (6ta Edición ed.). México: Editorial Pearson Education.
- Sulca, G. (2016). Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial” El caso de división policial – 1 Lima Cercado – 2015. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Lima .
- Sum, M. (2015). "Motivación y Desempeño laboral. Tesis post grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Werther, J., & Keith, D. (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (6ta Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Zapata, O. (2006). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. México: Editorial Pax México.
- Zumaaeta, P. (2018). Baja Motivación. Scielo, w3.

ANEXO

PROPUESTA

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se realizan capacitaciones y talleres para mejorar la labor que efectúan, llegándose a descubrir diferentes habilidades en los colaboradores; además, se está trabajando talleres de liderazgo con los jefes de las diferentes áreas para poder incrementar la motivación del todo el personal incluyendo trabajadores y jefes de área, lo que reflejará un mejor trato con el personal y el trabajo en equipo, a pesar de las exigencias de la empresa. De esta manera se prevé disponer de personas motivadas e incentivadas, que cumplirán no solo con las metas de la empresa sino sus logros personales.

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

2.1. Rubro: Empresa arrocera

2.2. Razón social: Comercio Inversiones Pérez S.A.C.

2.3. RUC: 20487838218

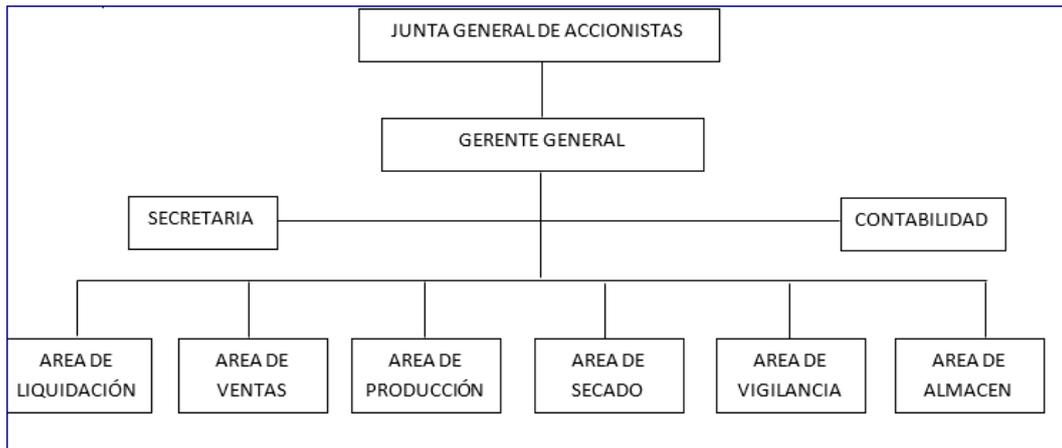
III. ANÁLISIS DEL CONTEXTO

3.1. Reseña histórica

La Comercializadora e inversiones Pérez SAC, fue fundada el 18 de noviembre de 1998. La empresa está ubicada en Carretera Panamericana Norte Km 782 Mocce, distrito de Lambayeque, provincia de Lambayeque, departamento de Lambayeque.

El desarrollo de la empresa en la región Lambayeque, se da gracias a nuestra capacidad de gestión por ser el producto más consumido en la población y el manejo de tecnología de punta y recurso humano calificado.

3.2. Organigrama



3.3. Misión

Somos una empresa que brinda servicios eficientes y oportunos a nuestros clientes, proporcionando productos saludables a mejor precio, para abastecer a las familias peruanas con arroz de calidad.

3.4. Visión

Ser reconocidos como una empresa líder a nivel nacional por la calidad de sus productos y servicios, con equipo tecnológico y humano, lo que llegara a todos los hogares peruanos y al desarrollo de nuestro país.

IV. Objetivos

4.1. Objetivo general

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque., con la implementación de estrategias de motivación.

4.2. Objetivo específico

- a. Diseñar las estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.
- b. Establecer las actividades a desarrollar por cada estrategia propuesta, asignar responsables, recursos, fechas, hora y presupuesto
- c. Ejecutar las actividades que se detallan en las estrategias propuestas.

V. Productos

a) ARROZ JAIRO NARANJA

- Variedad: Nir y Mallares
- Porcentaje de granos quebrados: 5%
- Presentaciones: Sacos 49 kg

b) ARROZ JAIRO VERDE

- Variedad: Esperanza y Valor
- Porcentaje de granos quebrados: 8-10%
- Presentaciones: Sacos 49 kg

c) DESCARTE JAIRO AZUL

- Variedad: Mixta
- Porcentaje de granos quebrados: 7%
- Presentaciones: Sacos 49 kg

d) DESCARTE JAIRO ROJO

- Variedad: Mixta
- Porcentaje de granos quebrados: 10%
- Presentaciones: Sacos 49 kg

VI. Servicio

6.1. Reprocesadora

El proceso industrial de arroz en nuestro molinera cuenta con 2 plantas productoras, la cual tiene como meta abastecer 2500 sacos diarios, siguiendo los estrictos estándares de calidad, desarrollada por un equipo humano, con el respaldo de la tecnología moderna; que contamos en nuestras instalaciones. Esta capacidad de producción nos permita seguir avanzando a nuestro desarrollo. Asimismo, iniciar su distribución a los mercados principales del país satisfaciendo la población peruana.

VII. Tecnología

En el Comercio Inversiones Pérez S.A.C, cuenta con tecnología de última generación, que respalda la calidad ofrecida por nuestros productos, esto sumado a nuestra política de actualización y renovación constante de maquinaria que nos mantienen a la vanguardia en cuanto a tecnología del proceso del arroz.

- Molinería (1000 sacos de arroz al mes)
- Reprocesadora (2500 sacos diarios)

7.1. Proceso de secado

La empresa comercio inversiones Pérez S.A.C, cuenta con 2 pampas para el secado de arroz con capacidad para secar 50 toneladas, un tiempo de secado que oscila entre 2 a 5 días, este proceso de secado va depender de cuan húmedo llegue la materia prima. Este proceso de secado mejorara también la calidad de los granos, asegurando una humedad final uniforme y un buen sabor de los granos en la cocción; siendo además un método de secado higiénico y eficiente evitándose así los desperdicios de los arroces del método tradicional de secado en pampa.

Proceso de descarte

Es el subproducto del proceso depilado del arroz, la cual es comprada por nuestros clientes para posterior reprocesado. Comercio Inversiones Pérez cuenta con 2 almacenes para almacenar 3000 a 6000 sacos para su posterior reprocesado, señala que el reproceso son unidades inaceptables que se vuelven a procesar para ser consideradas como productos terminados y aceptables.

Dimensión: Factores actitudinales

Objetivo	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Mejorar el comportamiento y la actitud de los trabajadores de la empresa	Taller sobre clima organizacional y empatía en el personal.	Diseño talleres de organización laboral. Monitoreo asesorado y dirigido al personal de diferentes áreas. Reuniones de trabajo para la sensibilización y compromiso con la empresa.	Administrador	Enero a marzo del 2020	S/2000.00
Fortalecer el trabajo en equipo	Reuniones de camaradería y/o confraternidad periódica.	Reestructuración del Plan anual de trabajo. Reuniones de coordinación para el trabajo en equipo. Asesoría dirigida al personal de las diversas áreas. Eventos deportivos y/o recreativas	Administrador	Marzo a septiembre del 2020	1000.00
Incrementar progresivamente el nivel productividad en la empresa.	Programar capacitaciones periódicas.	Reconocimiento certificado y económico según el desempeño del personal. Estímulo económico por el desempeño individual del trabajador.	Administrador	Octubre a noviembre del 2020	1500.00
Nivel de responsabilidad.	Dar a conocer el rendimiento progresivo del personal	Talleres de resolución de conflictos laborales. Reuniones trimestrales para informar sobre el desempeño del personal. Cuadro de mérito según el desempeño laboral.	Administrador	Octubre a Noviembre del 2020	S/ 4000.00
				Total	S/ 4900.00

Dimensión: Factores Operativos

Objetivo	Estrategias	Actividades	Responsable	Tiempo	Presupuesto
Mejorar el desempeño laboral del personal.	Retroalimentación al personal en las diversas áreas de trabajo.	Capacitaciones constantes según la realidad de cada área de trabajo. Rotación del personal bajo la supervisión de los encargados.	Administrador	Marzo a septiembre del 2020	S/2000.00
Implementar recursos de seguridad en la empresa.	Aumentar el nivel de productividad en la empresa.	Otorgar seguro de vida o familiar. Brindar equipos de seguridad a los trabajadores en las diversas áreas. Capacitar a los trabajadores sobre primeros auxilios y medidas de protección en la empresa. Manipulación de recursos tecnológicos para mejorar el servicio al cliente.	Administrador	Octubre a noviembre del 2020	S/.1000.00
Cumplir con las metas propuestas por la empresa.	Evaluar la eficiencia y la eficacia del personal	Evaluación de progreso para el personal en cada área determinada. Realizar compromisos de mejora monitoreado en cada área de la empresa.	Administrador	Octubre a noviembre del 2020	S/1500.00
				Total	S/ 4500.00

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrategías de Motivación	Son factores que buscan generar Motivación laboral. Se relacionan con el entorno laboral, con las experiencias de logro, reconocimiento y responsabilidad de la persona. (Palomo, 2008).	Es la evaluación mediante escalas, de la percepción del trabajador nombrado acerca de las estrategias, esta variable sera medida por medio de estrategias de motivación.	Motivación extrínseca	Renumeraciones	Esta de acuerdo con la remuneración brindada en comercio inversiones Pérez SAC	Técnica/ entrevista Instrumentos/ ficha de recolección de datos Escala Likert. -Siempre -Casi siempre -A veces -Casi Nunca -Nunca
				Entorno laboral	Actualmente existe un buen clima laboral en la comercializadora e inversiones Pérez SAC	
				Supervisión	La gerencia realiza superviciones acerca de las actividades que se realiza en la comercializadora e inversiones Pérez SAC	
				Seguridad laboral	La comercializadora e inversiones Pérez SAC, tiene en cuenta los elementos de seguridad laboral	
			Motivación intrínseca	Logros alcanzados	La comercializadora e inversiones Pérez SAC, en el tiempo establecido logro sus metas	
				Trabajo en grupo	Los colaboradores de la empresa realizan sus tareas de trabajo en grupo	
				Reconocimientos	La empresa brinda reconocimientos a sus colaboradores por el trabajo realizado	

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Encuesta a los trabajadores	Escala de medición
Desempeño Laboral Chiavenato (2000).	Factores actitudinales	- Nivel de disciplina	¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento en el trabajo? ¿Usted tiene bien organizado su lugar de trabajo? ¿Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo?	Técnica/ encuesta Instrumento/cuestionario. Escala Likert. -Siempre -Casi siempre -A veces -Casi Nunca -Nunca
		- Grado de actitud cooperativa	¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo? ¿Ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan?	
		- Nivel de Iniciativa	¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?	
		- Nivel de Responsabilidad	¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo? ¿Asiste puntualmente al trabajo?	
		- Grado de habilidad de seguridad	¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo? ¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros?	
		- Grado Discreción	¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar?	
		- Nivel de Interés en el trabajo	¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo?	
		- Grado de presentación personal	¿Respeto y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, indumentaria institucional, etc.)?	
		-Nivel de creatividad	¿Planea su trabajo antes de efectuarlo? ¿Respondes favorablemente las críticas de tus compañeros de trabajo?	
		-Capacidad de realización	¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado?	
	Factores Operativos	- Nivel de conocimiento del trabajo	¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo? ¿Cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias?	
		- Nivel de calidad	¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo? ¿Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes? ¿Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad?	
		- Nivel de cantidad	¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)? ¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento?	
		- Trabajo en equipo	¿Conoce y actúa como un equipo? ¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa?	

TÍTULO DE LA TESIS:	Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	GESTION DE ORGANIZACIÓN
AUTOR(ES):	GALLARDO ORDOÑEZ, YESSICA LORENA, TUESTA DE PINTO, LESLY ZULLAY

PROBLEMA	OBJETIVOS		HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN	TÉCNICAS	METODOLOGÍA
	Objetivo general	Objetivos específicos						
¿ De qué manera las estrategias de motivación mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de comercializadora e inversiones Pérez SAC	Proponer un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral en los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.	-Diagnosticar la situación actual de la motivación de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque -Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque -Diseñar un plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque -Validar el plan de estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque.	Las estrategias de motivación mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC-Lambayeque .	Estrategias de motivación	Extrínseca	32 colaboradores	Encuesta	Enfoque: cuantitativo Tipo: propositivo Diseño: no experimental
					intrínseca			
				Desempeño laboral	Factores actitudinales Factores operativos	MUESTRA	INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					32 colaboradores	Cuestionario	Las medidas estadísticas a utilizar: -Frecuencia relativa, -Media aritmética, -Desviación Estándar -Coeficiente de variabilidad.	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Entrevista sobre las estrategias de motivación

Instrucciones: La presente entrevista es parte del estudio de la investigación, por lo que solicitamos su participación, contestando y desarrollando cada pregunta de manera veraz y objetiva. La información es de carácter confidencial y reservado: ya que los resultados serán utilizados para la investigación

Nombre:

Cargo:

Tiempo de servicio en el cargo:

Preguntas:

1. Usted está de acuerdo con la remuneración que brinda en la comercializadora e inversiones Pérez SAC
2. Actualmente existe un buen clima laboral en la comercializadora e inversiones Pérez SAC
3. La gerencia realiza supervisiones acerca de las actividades que se realiza en la comercializadora e inversiones Pérez SAC
4. La comercializadora e inversiones Pérez SAC, tiene en cuenta los elementos de seguridad laboral
5. La comercializadora e inversiones Pérez SAC, en el tiempo establecido logra sus metas
6. Los colaboradores de la empresa realizan sus tareas de trabajo en grupo.
7. La empresa brinda reconocimientos a sus colaboradores por el trabajo realizado

Cuestionario sobre desempeño laboral

Instrucciones: nos gustaría saber su opinión acerca de esta variable en estudio, agradecería su colaboración respondiendo las siguientes preguntas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Factores actitudinales						
1	¿Usted actúa de acuerdo a las normas de comportamiento en el trabajo?					
2	¿Usted tiene bien organizado su lugar de trabajo?					
3	Sus compañeros cumplen con las normas de disciplina en el trabajo					
4	¿Usted comprende que la cooperación entre todos es importante para realizar bien el trabajo?					
5	¿Ayuda a sus compañeros cuando se necesitan?					
6	¿Toma iniciativa frente a exigencias del trabajo?					
7	¿Cumple satisfactoriamente con las tareas asignadas a su puesto de trabajo?					
8	¿Asiste puntualmente al trabajo?					
9	¿Usted sabe y cumple con las medidas de seguridad en el trabajo?					
10	¿Usted es respetuoso con la opinión de sus compañeros?					
11	¿La mayoría de sus compañeros es prudente para formar una opinión y tacto para hablar u obrar?					
12	¿Usted muestra interés en proponer mejoras para su trabajo?					
13	¿Respetas y cumple con velar por la imagen institucional (ponerse el fotocheck, indumentaria institucional, etc.)?					
14	¿Planea su trabajo antes de efectuarlo?					
15	¿Respondes favorablemente las críticas de tus compañeros de trabajo?					
16	¿Ejecutas tus labores de acuerdo a lo planificado?					
Dimensión: Factores Operativos						

17	¿Conoce los procedimientos de su rol y a qué otros procedimientos aportan con su trabajo?					
18	¿Cuenta con las habilidades específicas para el buen desarrollo de sus actividades diarias?					
19	¿Conoce qué estándares de calidad se exigen en su trabajo?					
20	¿Considera Ud. que la evaluación de riesgos nos permite identificar con anticipación los errores comunes?					
21	¿Considera Ud. que la infraestructura es necesario en tu trabajo para que te permita desarrollar una labor de calidad?					
22	¿Conoce y cumple las metas propuestas (productividad de su trabajo)?					
23	¿Considera Ud. que la cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es la mejor manera para mostrar su rendimiento?					
24	¿Conoce y actúa como un equipo?					
25	¿Considera Ud. que las actividades de supervisión en cuanto a la productividad de los empleados favorecerían a la empresa?					

Anexo 3: Confiabilidad del Instrumento

Ficha técnica: escala desempeño laboral

I. DATOS GENERALES

Nombre: Escala desempeño laboral

Autoras: Tuesta de Pinto Leslie Zullay

Gallardo Ordoñez Jessica Lorena

Lugar: Chiclayo - 2020

Forma de aplicación: Directa

Edades de aplicación: de 18 a más

Número de ítems: 25

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Ámbito de aplicación: Trabajadores

II. NORMAS DE CORRECCIÓN

Se realizó preguntas donde una alternativa es la correcta, por lo tanto se debe considera la siguiente valoración

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Dimensiones e indicadores

Factores actitudinales

Nivel de disciplina: 1, 2,3

Grado de actitud cooperativa: 4, 5

Nivel de iniciativa: 6

Nivel de Responsabilidad: 7,8

Grado de habilidad de seguridad: 9, 10

Grado Discreción: 11

Nivel de Interés en el trabajo: 12

Nivel de creatividad: 13,14

Capacidad de realización: 16,

Factores Operativos

Nivel de conocimiento del trabajo: 17,18

Nivel de calidad: 19, 20,21

Nivel de cantidad: 22, 23

Trabajo en equipo: 24, 25

Desempeño laboral: puntaje mínimo 25, máximo 95

Factores actitudinales: puntaje mínimo 7, máximo 35

Factores operativos: puntaje mínimo 10, máximo 50

III. CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS DE LA ESCALA DESEMPEÑO LABORAL

	Variable	Factores Actitudinales	Factores Operativos
Muy bajo	[19.0 - 34.0]	[7.0 - 13.0]	[10.0 - 18.0]
Bajo	[35.0 - 49.0]	[14.0 - 18.0]	[19.0 - 26.0]
Promedio	[50.0 - 65.0]	[19.0 - 24.0]	[27.0 - 34.0]
Alto	[66.0 - 80.0]	[25.0 - 29.0]	[35.0 - 42.0]
Muy alto	[81.0 - 95.0]	[30.0 - 35.0]	[43.0 - 50.0]

IV. CONFIABILIDAD

La confiabilidad del instrumento se realizó en base a una encuesta piloto aplicada a 10 trabajadores

Estadísticas de fiabilidad				
		Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos
DESEMPEÑO LABORAL	VARIABLE	0.968	25	12
	Factores actitudinales	0.858	16	12
	Factores operativos	0.919	9	12

Anexo 4: Validación

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO Cuestionarios

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

1.2 Investigador (a) (es): Tuesta de Pinto Leslie Zullay

Gallardo Ordoñez Jessica Lorena

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					90
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					90
Coherencia	Existe coherencia entre los indices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					90

PROMEDIO DE VALORACIÓN

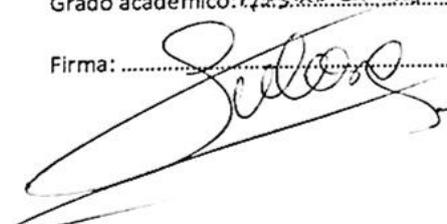
90%

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Se recomienda su aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Jorge Luis Gutiérrez Sánchez DNI: 16783535
Grado académico: Maestría Ciencias Económicas Centro de Trabajo: SEMATI

Firma:  Fecha: 16/06/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuestionario de Desempeño Laboral

1.- DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

1.2 Investigador (a) (es): Tuesta de Pinto Leslie Zullay

Gallardo Ordoñez Jessica Lorena

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					95
Objetividad	Está expresado en conductas observables					95
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					95
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					95
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					95

PROMEDIO DE VALORACIÓN

95%

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Instrumento aprobada para aplicar

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Abel Eduardo Chavarry Isla. DNI: 16644393

Grado académico: Magister en Administración Centro de Trabajo: Hospital Regional de Lambayeque.

Firma:


 Dr. Abel Chavarry Isla
 MBA Administración
 Profesor Universitario

Fecha: 16/06/2020

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Cuestionarios

1.- DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque

1.2 Investigador (a) (es): Tuesta de Pinto Leslie Zullay

Gallardo Ordoñez Jessica Lorena

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					90
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					90
Organización	Existe una organización lógica					95
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					92
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					95
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					95
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					90
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					92

PROMEDIO DE VALORACIÓN

91.9

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aprobado para Aplicabilidad

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Antonio Sanchez Chacón DNI 16721329

Grado académico: Magister Centro de Trabajo: ERAMPERN

Firma: Fecha: 16/06/2020

Anexo 5: Consentimiento informado

El propósito de este consentimiento es solicitar a los participantes en esta investigación su colaboración en el llenado del cuestionario propuesto por el estudio. Esta investigación se realiza como parte de un proyecto dirigida por Tuesta de Pinto, Leslie Zullay y Gallardo Ordoñez Jessica Lorena, de la Escuela de Pre grado de la Universidad César Vallejo.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y anónima garantizándoles expresamente que la información recolectada se utilizara, en su totalidad, con fines de investigación, salvaguardando su identidad e integridad del contenido, si tiene alguna duda sobre el estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento conectándose con la responsable al celular xxxxxxxxx. De igual manera puede retirarse de esta investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Si Ud. Accede a participar en el estudio, se le pedirá responder a ciertas preguntas que solo tomaran 15 a 20 minutos de su tiempo.

Desde ya agradezco su participación.

¿Acepta ser parte de esta investigación y otorga su consentimiento informado?

Si:

No:

Chiclayo, 02 de julio del 2020

Anexo 6: Solicitud de la empresa

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

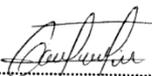
Chiclayo, 16 de Junio de 2020

ASUNTO: Solicitud permiso para recabar información necesaria para la ejecución de mi informe de investigación.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional a nombre de la Universidad Cesar Vallejo y de la Facultad de Ciencias Empresariales, a la vez, indicarle que actualmente curso el X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, ejecutando el trabajo de investigación correspondiente.

Por lo que es necesario recabar información necesaria a través de encuestas y entrevistas o algún otro tipo de información para llevar de la mejor forma el desarrollo de la tesis titulada: Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la Comercializadora e Inversiones Pérez SAC- Lambayeque, y de esta forma la investigación sea la más acertada y real posible. Solicitándole el permiso correspondiente para recabar dicha información. Agradeciéndole de antemano la autorización correspondiente a dicha labor.

Atentamente


.....
Yudit Pérez Díaz
ADMINISTRADORA
COMERCIO E INVERSIONES PÉREZ S.A

Anexo 7: Carta de Aceptación

CARTA DE ACEPTACION

ASUNTO: Carta de aceptación para
realizar proyecto de investigación.

De mi especial consideración:

Expreso mi cordial saludo y a la vez informo sobre la aceptación para realizar un proyecto de investigación en la empresa Comercio e Inversiones Pérez SAC a las alumnas: **YESSICA LORENA GALLARDO ORDOÑEZ** y **LESLY ZULLAY TUESTA DE PINTO** identificada con DNI N° 42719892, estudiantes de la Universidad César Vallejos- Sede Chiclayo de la Facultad de Ciencias Empresariales del IX ciclo a realizar su investigación titulada "ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN COLABORADORES DE LA COMERCIALIZADORA E INVERSIONES PÉREZ SAC- LAMBAYEQUE", con la intención de establecer diferentes estrategias para mejorar el desempeño laboral, como también aplicar sus instrumentos de recolección de datos

Chiclayo 18 de junio del 2020


Yudit Pérez Díaz
ADMINISTRADORA
COMERCIO E INVERSIONES PÉREZ S.A.C

Anexo 8: Validación de la Propuesta

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: Jorge Luis Gutiérrez Sánchez

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque”**

Realizado por: Gallardo Ordoñez, Yessica Lorena; Tuesta de Pinto, Leslie Zullay

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	x				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			x		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			x		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			x		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			x		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			x		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			x		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			x		

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			x		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			x		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			x		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			x		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			x		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

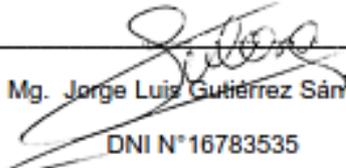
Validado por el Magister; Jorge Luis Gutiérrez Sánchez

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 10 años

Cargo Actual: Docente

Fecha: 02/12/2020


 Mg. Jorge Luis Gutiérrez Sánchez
 DNI N°16783535

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: Abel Eduardo Chavarry Isla

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque”**

Realizado por: Gallardo Ordoñez, Yessica Lorena; Tuesta de Pinto, Leslie Zullay

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			x		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			x		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			x		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			x		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			x		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			x		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			x		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			x		

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			x		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			x		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			x		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			x		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			x		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

-

Validado por el Magister; Abel Eduardo Chavarry Isla

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 15 años

Cargo Actual: Docente

Fecha: 02/12/2020


 Dr. Abel Chavarry Isla
 Mg. ~~Abel~~ Eduardo Chavarry Isla
 DNI N°16644393

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: Antonio Sánchez Chacón

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en colaboradores de la comercializadora e inversiones Pérez SAC- Lambayeque”**

Realizado por: Gallardo Ordoñez, Yessica Lorena; Tuesta de Pinto, Leslie Zullay

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			x		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			x		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			x		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.			x		
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			x		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			x		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			x		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			x		

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			x		
IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			x		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			x		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			x		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			x		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

-

Validado por el Magister; Antonio Sánchez Chacón

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 5 años

Cargo Actual: Docente

Fecha: 02/12/2020


Mg. Antonio Sánchez Chacón

DNI N° 16721329