



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los
colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Guerrero Huanca, Deyci Tatiana (orcid.org/0000-0002-8558-4433)

Moreto Rueda, Ingrid Lucero (orcid.org/0000-0001-9515-6566)

ASESORA:

Mg. Pacheco Gonzales, Ida Blanca (orcid.org/0000-0001-9118-149X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis con todo nuestro cariño a Dios quien ha sido nuestro guía y a nuestros padres por su esfuerzo, apoyo incondicional y en especial por su amor.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a Dios y a nuestra querida universidad por las enseñanzas que nos hicieron crecer cada día como profesionales.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHECO GONZALES IDA BLANCA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023", cuyos autores son MORETO RUEDA INGRID LUCERO, GUERRERO HUANCA DEYCI TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHECO GONZALES IDA BLANCA DNI: 41135686 ORCID: 0000-0001-9118-149X	Firmado electrónicamente por: IPACHECOGO01 el 28-11-2023 19:46:00

Código documento Trilce: TRI - 0670678



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MORETO RUEDA INGRID LUCERO, GUERRERO HUANCA DEYCI TATIANA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DEYCI TATIANA GUERRERO HUANCA DNI: 72580046 ORCID: 0000-0002-8558-4433	Firmado electrónicamente por: DGUERREROHU el 28- 11-2023 21:11:59
INGRID LUCERO MORETO RUEDA DNI: 70769806 ORCID: 0000-0001-9515-6566	Firmado electrónicamente por: IMORETO el 28-11- 2023 21:16:05

Código documento Trilce: TRI - 0670679

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población	10
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos:	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS:	16
V. DISCUSIÓN:.....	30
VI. CONCLUSIONES:.....	34
VII. RECOMENDACIONES:	35
REFERENCIAS:.....	36
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de cuestionario por expertos	13
Tabla 2 Valores de confiabilidad del instrumento.....	14
Tabla 3 Coeficiente de Alfa de Cronbach en los instrumentos	15
Tabla 4 Variable Independiente: Motivación laboral	17
Tabla 5 Dimensión Intrínseca	17
Tabla 6 Dimensión Extrínseca	18
Tabla 7 Variable Dependiente: Productividad.....	19
Tabla 8 Dimensión de Eficiencia.....	19
Tabla 9 Dimensión de Eficacia.....	20
Tabla 10 Dimensión de Productividad	20
Tabla 11 Ejecución de estrategias:.....	23
Tabla 12 Estrategias de ejecución y presupuesto:	26
Tabla 13 Cronograma de actividades:	28
Tabla 14 Operacionalización de variables	40
Tabla 15 Cuestionario	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación el cual se titula “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023”, tuvo como objetivo principal proponer estrategias de motivación para aumentar la productividad de los colaboradores en la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023. La misma que empleo un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicada y de diseño transversal- descriptiva, la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores, donde respondieron una encuesta y los resultados obtenidos constataron que existe un nivel alto de productividad de solo el 46.7% dentro de la empresa debido a la poca motivación, que el nivel alto es de solo del 20%. Como conclusión general se determinó que el programa de motivación laboral contribuye a incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023. Lo cual se concluye que al seguir mejorando la motivación laboral se tendrá un incremento en la productividad de los colaboradores.

Palabras clave: Motivación, productividad, colaboradores.

ABSTRACT

The main objective of this research work, which is titled "Motivation strategies to increase the productivity of employees of the company Polleria Campos Chiclayo 2023", was to propose motivation strategies to increase the productivity of employees in the company Polleria Campos Chiclayo 2023. The same one that used a quantitative approach, with a type of applied research and a transversal-descriptive desing, the sample was made up of 30 workers, where they respond to a survey and the results obtained confirmed that there is a high leve lof productivity of only the 46.7% within the company due to low motivation, which the high leve lis only 20%. As a general conclusion, it was determined that the work motivation program contributes to increasing the productivity of the employees of the company Polleria Campos Chiclayo 2023. Wich concludes that by continuing to improve work motivation there Will be an increase in the productivity of collaborators.

Keywords: Motivation, productivity, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día se ha demostrado que el personal cuando está motivado suele ser más productivos, por ello se necesitan estrategias dirigidas a la motivación, donde los trabajadores lleguen a su centro de labores con el mejor estado de ánimo y aprovechen al máximo su tiempo con eficacia, con el propósito de adquirir exitosos resultados para el bienestar de la organización. (Párraga, 2019)

Toda organización ya sea privada o pública debería tener como prioridad fundamental la motivación laboral de los trabajadores, es decir, tener un personal con la mayor profesionalidad, totalmente competente y comprometido con las metas de la empresa para que estas no pierdan competitividad. Por ello, la motivación es muy importante, ayuda a mantener a los colaboradores fidelizados y emocionalmente bien, ya que son considerados como el pilar para el crecimiento de toda empresa. (Durand, 2019)

Se puede decir que la motivación ayuda a aumentar la productividad laboral la cual es vital para cualquier empresa que desee tener excelentes resultados. Es decir, premiar o reconocer los esfuerzos de los colaboradores es más efectivo que sancionarlos por una baja productividad.

Por lo que las empresas medianas y grandes han tomado como estrategia motivar a sus colaboradores, esto se ha convertido en una habilidad esencial, donde se busca que el empleado de todo su potencial. Para lograr esto, las organizaciones han llegado a la conclusión que deben dejar de lado los métodos de control y comando, y actuar de otra manera, inspirando, aconsejando y acordando. (Párraga, 2019)

La empresa Pollería Campos, la cual se inicia en el mercado en el año 2008 en la ciudad de Chiclayo, ha logrado posicionarse y mantener un crecimiento notable a lo largo de los años, siendo una de las cadenas más grandes e importantes en el norte de restaurantes dirigidas especialmente a la venta de pollos a la brasa. Cuenta con más de 10 sucursales y más de 80 trabajadores en

la actualidad. Sin embargo, los colaboradores no se encuentran totalmente satisfechos y esto se observa en las actitudes que muestran. Esto genera que tengan un bajo rendimiento en su productividad provocando una mala atención a los clientes, trabajan de manera inadecuada en equipo, baja comunicación asertiva y relaciones interpersonales, todo esto debido por la falta de una buena motivación hacia los trabajadores. Es decir, una de las principales causas que se ha podido identificar es que no existe una correcta gestión por parte de los recursos humanos, en cuanto a la plantación de estrategias para aumentar el nivel de motivación de sus colaboradores, es posible que esta causa conlleve a la organización a tener una gran inestabilidad en el mercado, ya que este negocio es muy competitivo. El nivel de riesgo que afronta en la actualidad va incrementado cada vez más, ya que manejan de manera empírica sus gestiones, las cuales no le permite tener un panorama claro respecto a un plan estratégico enfocado netamente al mejoramiento de sus clientes internos, al plantear estas estrategias la organización tendrá resultados positivos ya que servirá como una ventaja competitiva.

En consecuencia, la organización se vería afectada tanto en su rentabilidad como en los objetivos o metas planteadas, en caso sigan manteniendo un personal poco motivado, el cual generara una baja productividad al momento de realizar sus funciones.

Esta situación trae niveles de riesgos altos para la empresa al no contar con programas de motivación para aumentar la productividad laboral de sus clientes internos, por ello es de suma importancia buscar una solución para su problemática y evitar que existan perdidas o rotación de personal, considerando que un colaborador motivado se desempeñará mejor en su puesto de trabajo, el cual será una ventaja competitiva para la empresa generando resultados positivos.

Planteamiento del problema: ¿De qué forma las estrategias de motivación ayudaran a mejorar la productividad en la empresa Pollería Campos, Chiclayo 2023?

Como objetivo principal es proponer estrategias de motivación para aumentar la productividad de los colaboradores en la empresa, en cuanto a los objetivos específicos, se plantea primero diagnosticar el grado de motivación de los colaboradores, segundo objetivo establecer el nivel de productividad de los colaboradores y tercer objetivo diseñar las estrategias basadas en la motivación para la mejoría constante de la productividad en los colaboradores.

Continuando con la Hipótesis se planteó la siguiente: Las estrategias de motivación laboral permitirá tener mejor productividad en la empresa Pollería Campos, Chiclayo 2023.

En el presente trabajo de investigación se espera que los resultados adquiridos, logren ser aplicados como contribución al conocimiento en lo que respecta a la motivación como estrategia para la productividad de los colaboradores en la Pollería Campos.

II. MARCO TEÓRICO

Vásquez, (2018). En su estudio “Motivación Intrínseca y Productividad Laboral” Guatemala, como objetivo principal es analizar la existencia de la motivación en servicio a su producción, así mismo, se utilizó el procedimiento de un cuestionario lo que facilitó a encontrar la intranquilidad del personal y con los resultados obtenidos fijamos la importancia de trabajar en grupo procreando un buen rendimiento y satisfacción en ambas partes. Por último, se determina que la motivación es esencial ya que las funciones se realizaron gustosamente tanto en lo personal como en lo profesional, adquiriendo de esta manera obtener grandes resultados que nos conllevan a lograr competitividad en la organización.

Ramírez y Múnera, (2018). En su investigación “Motivación laboral en estudiantes del último trimestre de psicología en la corporación universitaria, 2018”. Colombia. En donde su objetivo es reconocer cuáles son los factores motivacionales predominantes en el ámbito profesional. El método metodológico que se utilizó fueron los cuestionarios para establecer los factores en la motivación profesional. Con los resultados alcanzados se ejecuta una serie de estrategias para la mejora continua y se siga conservando el grupo laboral en el progreso de las actividades. Finalmente se llegó a la conclusión de que a los trabajadores se puede motivar de una forma extrínseca e intrínseca que son de alta contribución para el compromiso del personal y siga proporcionando sus aptitudes logrando conseguir los objetivos y metas planteadas.

García y Sierra (2020). En su estudio su objetivo es reconocer las causas que están ocasionando la disminución en la producción de los trabajadores del área comercial, el cual cuenta con 10 personas. El método aplicado fue el procedimiento de entrevista, con el fin de indagar y comprender el criterio de opinión de los trabajadores. Los resultados adquiridos por medio de esta entrevista lograron distinguir las causas de baja productividad, los cuales fueron temas de capacitación para personal, ejecución de procesos, motivación y la ausencia de comunicación con los gerentes y colaboradores.

Granda, (2019). En su averiguación “Motivación y desempeño profesional de los colaboradores del Banco Falabella 2018”, Lima. En donde su objetivo principal

es calcular la motivación por medio del bienestar del trabajador. El sistema metodológico utilizado es de cuestionarios que accede a analizar la intranquilidad y satisfacción del trabajador en cuanto a su desempeño laboral. Así mismo, los resultados permiten efectuar y proponer nuevas técnicas y nuevos métodos de motivación para acrecentar el compromiso del colaborador en su puesto de trabajo. Finalmente se llega a la conclusión, que la estimulación al equipo laboral es fundamental porque ayuda en el incremento de la entidad adquiriendo productividad y rendición del personal, alcanzando beneficios recíprocos entre ambos.

Fernández, (2018). En su estudio cuyo objetivo es examinar el compromiso del colaborador en su puesto de trabajo. En la metodología se planteó encuestas y observación directa para analizar el comportamiento del equipo de trabajo. Con los resultados se planifican tácticas estratégicas para reducir el nivel medio de estímulo que exista en la empresa. Finalmente se concluye, que para que el trabajador se sienta dichoso y motivado se debe realizar capacitaciones, actividades sociales manteniendo una comunicación asertiva que ayude a presentar resultados adecuados.

Moreno, Bustamante, Nolazco, y Carhuancho (2021) La tesis titulada: Motivación profesional en la organización de servicios de Lima-Perú, cuyo objetivo principal de estudio es evaluar y detallar las causas predominantes de la motivación profesional en los colaboradores de la organización. El enfoque presentado es mixto, nivel comprensivo, técnica inductivo-deductivo, como procedimiento se utilizó la encuesta, así mismo, llevado de una guía de entrevista, el cual demuestra a 30 colaboradores y 03 entrevistados. Como resultado se concluyó que la desmotivación a causa de falta de bonos, reconocimientos, falta de estímulos, el salario no comprueba lo trabajado y falta de soporte en las decisiones. Además, algunos colaboradores manifestaron sentirse motivados con las distintas áreas a causa de que existe participación y afección con los dueños de la organización procreando así un ambiente de seguridad.

Burga y Wiese, (2018). En su estudio su fue objetivo es calcular el desempeño del personal que trabaja en agroindustria. La metodología planteada es un cuestionario que asigna ver la intranquilidad del personal de primera mano. Con

los resultados obtenidos se forman soluciones competentes o nuevos métodos de motivación que ayuden al desempeño. Finalmente se llega a la conclusión de que los colaboradores deben ser motivados para que se responsabilice a desempeñar con las metas de estabilidad laboral evolucionando capacidades, habilidades y aptitudes en toma de decisiones.

Vargas, (2019). En su investigación “Estrategias de promoción para la Organización Rena Ware S.A. en Chiclayo 2018”, Chiclayo. Donde su objetivo es plantear estrategias de promoción. La metodología aplicada es encuestas y entrevistas que determinen evaluar y procesar el criterio del personal. En relación a los resultados se aplicará sistemas de incentivos para fomentar beneficios atractivos en el área de Talento Humano. Finalmente se concluye que es fundamental tener un proyecto bien efectuado con objetivos propuestos para obtener una buena gestión, reduciendo burocracia y aumentando agilidad, productividad y eficacia en la ejecución de actividades.

Barturen y Salazar, (2019). En su investigación su objetivo esencial es evaluar la productividad del personal administrativo en una asociación. La técnica metodológica planteada es la encuesta para establecer los criterios del personal. Con los resultados determinamos soluciones eficientes para lograr una mejora en la motivación e incrementar la productividad. Por último, se concluye que la motivación es primordial para mejorar las condiciones laborales contribuyendo a incrementar la productividad planteando estrategias que impacten en el cumplimiento y desempeño en sus trabajos.

Con los siguientes conceptos se reforzará nuestra investigación para tener veracidad y consistencia en las variables.

La motivación es la razón o motivo que tiene un individuo para realizar ciertas acciones con el fin de lograr un objetivo. En este proceso influyen factores afectivos, internos y externos, los cuales determinan de qué manera actuarán las personas. En conclusión, la motivación es necesaria en la vida del ser humano, ya que aporta energía y mayor concentración e implicación en la realización de una meta. Llanga, Murillo, Panchi, Paucar & Quintanilla (2019).

Por otra parte, Bohorquez, Pérez, Caiche, & Benavides (2020) nos dice un impulso interior da origen a la motivación, la cual aviva la predisposición de

cualquier colaborador para ejecutar sus funciones con el único fin de alcanzar los objetivos planteados. Por ello, las organizaciones deben promover la motivación para conseguirán resultados positivos.

Morales y Blanco (2021) consideran a la motivación como una estrategia empleada por las organizaciones para incrementar el compromiso laboral, por ende, esto les permite tener una mejor producción, disminución de costos, mayor beneficio económico y optimización de tiempo. (pág. 191)

Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno, & Montalvo (2020) nos dicen que una baja motivación afecta directamente a la productividad de una empresa, ya que los trabajadores no se esforzarían al máximo y por consecuente se genera un mal clima laboral por su mala actitud. (pág. 55)

Por otro lado, Chiavenato (2011), citado por Anguelov, K (2019), analiza que la motivación es la conducta de un individuo, asociada a una dependencia del entorno donde se ubique, esto se produce en base a componentes externos e internos que son importantes para generar la energía en un colaborador que ayudara a la organización para la realización de las metas de manera efectiva.

Así mismo, los autores Ghaffari, Shah, Burgoyne, Mohd Nor, & Salleh, (2017). explican que la motivación laboral es necesaria en los colaboradores porque es la causante que ayuda a demostrar todo su potencial en su desempeño. Además, Hanaysha, J. R., & Majid, M. (2018) la describen como el sentimiento que se genera en un trabajador de entusiasmo y atención para realizar sus funciones o roles de una forma más efectiva y productiva.

Schaufenbuel (2018), nos indica en su página web Busined.com que es importante comprender la razón que existe detrás de las decisiones de los colaboradores, porque esto permitirá identificar con más precisión la satisfacción de sus necesidades.

Por lo tanto, el nivel de motivación se puede identificar en el sentir del colaborador, en el compromiso que tenga con respecto al logro de las metas de crecimiento de la organización. Es decir, la motivación cumple un rol importante, ya que influye en la conducta laboral de la organización, ayudando a retener al

cliente interno debido a un alto grado de satisfacción, el cual tendrá una actitud altamente positiva en su productividad, beneficiando a la organización.

La segunda variable que es la Productividad laboral, Alamar & Guijarro (2018) la define como el resultado de la producción ejecutada en el trabajo, consecuencia de los propósitos personales del trabajador y a la vez tiene relación con el dinero que percibe por cumplir con sus funciones.

Es decir, la productividad es la cantidad de recursos y/o bienes que se generan en la organización, la cual es influenciada directamente con el rendimiento de los trabajadores, por lo tanto, debería ser evaluada con el único fin de aumentar la producción en una empresa. Hoz & Gómez (2017), nos dicen que la productividad se relaciona con los servicios y bienes generados por todos los recursos necesarios con los que cuenta una organización, ya que esta asume todos los costos requeridos en el proceso para lograr resultados positivos.

Prada, Rueda, & Ocampo (2020) explican que una alta productividad es resultado de una correcta gestión de colaboradores, que es un mecanismo de mucha ayuda para la organización porque permite alcanzar una alta competitividad empresarial. (p. 60)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Tal cual su enfoque cuantitativo, Maldonado (2018) nos menciona que se basa en la deducción, ya que revisa, calcula, explica, asimismo realiza una descripción de lo que se va a observar o investigar como objeto, también está dirigida a los resultados. Este tipo de investigación tuvo como finalidad analizar y recolectar datos de diferentes medios con el único objetivo de contribuir en la medición del problema de estudio a investigar.

Este documento de investigación es de tipo básica aplicada, donde Carvajal (2019) nos explica que este tipo de investigación se centra en estudios básicos donde se basa en diferenciar a través de intelectos rigurosos, las metodologías,

la cual ayudo a encontrar soluciones a cualquier problemática que se presentó en el entorno.

Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es la de no experimental transversal, conforme a lo dicho por Hernández & Mendoza (2018) nos menciona que esto se da cuando varias unidades de estudios participan en un tiempo establecido. De esta forma se pudo analizar de manera correcta la relación correlacionada que presente ambas variables, sin necesidad de ser manipuladas, es decir, estudiarlas o investigarlas tal cual se encuentran en el contexto.

a. Variables y operacionalización

Navarro et al. (2017) define a una variable como algo particular que tiene un objeto o sujeto el cual puede ser de diferentes formas, de este modo se pueden clasificar de acuerdo al estudio.

Se determinaron dos variables en el presente trabajo de investigación, independiente y dependiente, las cuales se explicarán a continuación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente Motivación

Definición conceptual

Según Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno, & Montalvo (2020) definen a la Motivación laboral como la energía o empeño puesto en la realización de un objetivo organizacional, donde influyen aquellos factores que causan diferentes conductas de tipo psicológico, cultural, biológico y social. Por lo tanto, la motivación en cada trabajador es distinta, esto se debe a que las necesidades no son las mismas y esto produce diversos patrones de comportamiento. (pág. 56)

Definición operacional

Para la motivación fue comprendida por medio de sus dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos por medio de la técnica la encuesta, por ello se usó el instrumento del cuestionario teniendo como fuente la escala de tipo ordinal.

Indicadores: Relación entre compañeros, seguridad laboral, logros, vocación laboral, Políticas de la organización, desarrollo personal, reconocimientos, remuneración o salarios.

Variable dependiente Productividad

Definición conceptual

López, Barcenilla, & Mancebon (2008) citado por Quijia, Guevara, & Ramírez (2021) definen a la productividad como uno de los factores con mayor importancia, ya que permite el crecimiento de una organización. Es decir, una alta productividad genera mayores ingresos económicos los cuales beneficia a la empresa y a su vez al colaborador

Definición Operacional

Se alcanzó a través de las dimensiones: factores de la productividad, eficiencia y eficacia, técnica de encuesta y lo que respecta al instrumento del cuestionario se tomó en cuenta la escala de tipo ordinal.

Indicadores

Los indicadores de productividad son: entorno, características de la empresa, aptitudes y actitudes del colaborador, logro de meta, solución a los problemas y cumplimiento de obligaciones.

- b. Población, muestra y muestreo

3.3. Población

Para López (2020) menciona que la población es un conjunto de objetos que se caracterizan por contar con un interés en específico, el cual puede estar constituido por seres humanos, cosas o animales y puede ser infinita o finita. En esta situación la población estará constituida por un total de 30 trabajadores de

la empresa Pollería Campos 2023, situados en distintos puestos de trabajo, por ejemplo, puesto de ventas, dirección, logística, limpieza y calidad. Este grupo de personas pasaran por un proceso con la finalidad de recolectar información la cual será detallada y graficada, y de esta forma analizar los objetivos establecidos.

Es un fragmento del total que ha sido escogida mediante una técnica. La muestra será constituida 30 individuos que laboral en la pollería Campos, Chiclayo 2023.

➤ **Criterios de Inclusión**

Se tomó en cuenta a 30 trabajadores que labora en la actualidad en la ciudad de Chiclayo.

➤ **Criterios de exclusión**

Se excluyó a los demás colaboradores que trabajan en las distintas sedes de Chiclayo, Pimentel y Jaén.

Población:

Según Maldonado (2018) nos menciona que es un fragmento o parte la cual se estudia mediante la observación y análisis de una población determinada (p. 98). Además, Domínguez y Bezanilla (2019) la definen como un grupo seleccionado de la población, el cual ayudará o contribuirá con la investigación. Es una parte del total de personas que existe en una organización, quienes han sido escogidos mediante una técnica. La muestra se conformará por 30 colaboradores de la Pollería Campos Chicken, Chiclayo 2023, los cuales fueron escogidos del total de la población.

Hernández, (2018) Menciona que será probabilístico el método de muestreo, no estadístico por beneficio ya que la muestra tiene que ser seleccionada donde el investigador tenga acceso para poder realizar un plan de motivación. Es decir, es importante contar con una data precisa, donde se identifique que parte de la población se pretende estudiar de la Pollería Campos, Chiclayo 2023 y este grupo será el mismo de la población ya que es finita, en otras palabras, serán los 30 trabajadores.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para Arias (2020) hace mención de que el procedimiento es la manera que permite al investigador reunir los datos de la muestra. Además, dice que la técnica como la encuesta es usada para la recopilación de información de un grupo de personas en específico, asimismo este sistema se basa en que las respuestas son sistematizadas estadísticamente. El presente trabajo se apoyará en la encuesta, la cual es una técnica que tiene como único fin recolectar información necesaria para lograr los objetivos de este.

Encuesta

Según Westreicher (2021), nos explica que la encuesta es un medio que se usa para conseguir información, ya sea de tipo cuantitativa o cualitativa de una población, es decir es un recurso que nos posibilita conocer las características y tipos de un determinado grupo de personas. Nuestra encuesta se aplicará a los colaboradores de la empresa Pollería Campos.

Cuestionario

Chaverra (2020) Define al cuestionario como una forma de aproximarse a los pensamientos de la persona que lo realiza. El cuestionario es usado como técnica para recolección de datos donde se puede identificar preocupaciones, motivaciones, opiniones, etc. (Questionpro 2021). De esta forma el cuestionario ayuda a recopilar información de las personas que participen, es así que se vuelve un mecanismo necesario para recaudar datos.

Para Useche et al. (2020) comenta que la escala Likert es una serie de ítems que se muestran en valoraciones o enunciados, donde se requiere las respuestas de los participantes. Por lo general está formada por 5 alternativas respuestas, para que de esta forma el entrevistado no se muestre tan drástico al momento de responder.

Nuestro trabajo se apoyará en la escala Likert ordinal, ya que tienen un fin en común que es medir sus ítems.

Validez

Useche et al. (2020) explica que la validación de un instrumento se centra ante todo en los niveles de dimensión del sistema, tanto como en los objetivos como de las propiedades del mismo. Las más usadas son dos.

Validación de contenido, abarca el total o una fracción fundamental del entorno, el contenido o los ámbitos en donde se desarrolla la variable que se va a evaluar.

Validación de constructo, establece el grado de medida de los ítems del instrumento en relación a la concordancia de las teorías en la que se centra el trabajo de investigación. Para la validación del sistema se necesita a tres especialistas en los contenidos de la investigación, los cuales a su vez mostraron una cedula de aprobación para los cuestionarios.

Confiabilidad

Según Ñaupas et al., (2018 at. et. p.277) Respecto a la confiabilidad se refiere a un instrumento que ayuda a medir y se centra en el nivel que se usa continuamente una persona u objeto para obtener un resultado igual.

En este trabajo su confiabilidad se delimitará a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

Tabla 1

Validación de cuestionario por expertos

N°	Experto	Calificación	Especialidad
Experto 1	Heidi Halina Razuri Rubio	Aplicable	Investigador
Experto 2	Juan Amilcar Villanueva Calderón	Aplicable	Investigador
Experto 3	Alexandra de Nazareth Ibinos Vásquez	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Según Ñaupas et al., (2018 at. et. p.277) La confiabilidad de una herramienta de medición hace referencia al nivel en que se recurre repetidamente a la misma persona u objeto para causar el mismo producto. La confiabilidad de este trabajo de investigación se establecerá a través del coeficiente Alpha de Cronbach

Tabla 2

Valores de confiabilidad del instrumento

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable

Fuente: Según Ñaupas et al., (p. 279 at. et. 2018)

En lo que respecta a la confiabilidad, permite evidenciar qué tan confiables resultan los instrumentos para medir las variables de estudio, y que, a pesar de ser aplicadas en diversas ocasiones, los resultados obtenidos no difieren de forma significativa (Paniagua-Machicao y Condori-Ojeda, 2018). En ese sentido par las variables de estudio Motivación y Productividad, se empleó la prueba de Alpha de Cronbach idónea para instrumentos de Escala Likert, cuyo resultado fue 0.823 puntos para la primera variable y 0.848 para la segunda variable; lo cual evidencia que ambos instrumentos son altamente confiables (Ver anexo. Tabla 3)

Tabla 3*Coeficiente de Alfa de Cronbach en los instrumentos*

MOTIVACIÓN	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.823	18

PRODUCTIVIDAD	
Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.848	12

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario de la variable Motivación	0.823	Bueno
Cuestionario de la variable Productividad	0.848	Bueno

3.5. Procedimientos:

Respecto al procedimiento de recolección de datos, la finalidad fue cerciorarse que los resultados sean exactos y fiables. Se adecuó a fuentes primarias y secundarias para la elaboración del marco teórico, donde se indagó los contenidos de los distintos temas de las variables. Para después continuar con la recopilación de información, pero antes de ello se requirió la apropiada autorización de las autoridades de la organización a través de una solicitud manifestada por parte de la Universidad Cesa Vallejo, con la finalidad de poder ingresar al establecimiento y elaborar la investigación es decir la compilación de los resultados. Concluyendo con el traspaso de los resultados a una base de datos Excel para precisar la confiabilidad.

3.6. Métodos de análisis de datos

Según Ñaupas et al., (2014 at. et. p.268) El procedimiento de observación de datos comprendió estudiar aquellos correspondientes análisis de estos resultados que incluyen explicar la organización del significado y establecer dicho poder y alcance social. La investigación de los datos se ejecutó a través de tablas estadísticas de Excel, con el método deductivo e inductivo.

3.7. Aspectos éticos

Según Ñaupas et al. (2018, p. 309): Si el actual trabajo de investigación en un ente social, es por tal motivo considerar que, si esta llega a padecer algún colapso, sin duda alguna involucrara a científicos e investigadores. No es tan solo dale importancia al aspecto moral de las personas que están vinculadas con el proceso de investigación, sino también con la organización que esté a cargo de la investigación realizada.

Integridad: Según Fontes, et al. (2020) Se empleará de un gran esfuerzo para efectuar las promesas planteadas sin necesidad de ser inoportuno con ninguno de ellas.

Justicia: Según Fontes et al. (2020) Tiene que ser justo en los juicios y considerara las medidas necesarias para evitar ocasionar perjuicio alguno.

Beneficencia y no maleficencia: Según Fontes et al. (2020) Cuando se ocasione algún contratiempo o problema entre los peritos, se resolverá de una manera responsable para prevenir *pérdidas*.

IV. RESULTADOS:

Concorde a los resultados se analizarán a través de los datos adquiridos, los cuales serán especificados en los siguientes párrafos.

4.1. Objetivo específico 1: Diagnosticar el grado de motivación de los colaboradores.

Tabla 4*Variable Independiente: Motivación laboral*

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	11	37%
Medio	13	43%
Alto	6	20%
TOTAL	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).**Interpretación:**

En base a los resultados obtenidos, se pudo determinar que el 37% del personal manifestaron que la motivación laboral es baja porque el clima laboral es poco favorable, así mismo un 43% manifiesta que es medio por el hecho de que no hay una buena comunicación vertical y horizontal en la organización, finalmente un 20% de los trabajadores manifiestan que es alto el nivel de motivación en base al salario que perciben mensualmente.

Tabla 5*Dimensión Intrínseca*

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	1	3%
Medio	26	87%
Alto	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).**Interpretación:**

En base a los resultados analizados, en cuanto a la dimensión intrínseca, el 3% de los colaboradores manifiestan una motivación baja, debido a que no

tienen muchas metas u objetivos personales. Así mismo un 87% manifiestan un nivel medio porque son comprometidos con su trabajo y finalmente un 10% de los trabajadores tienen un nivel alto de motivación intrínseca, esto se debe a que le ponen entusiasmo y se plantean metas personales al momento de realizar sus funciones.

Tabla 6

Dimensión Extrínseca

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	6	20%
Medio	14	47%
Alto	10	33%
TOTAL	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).

Interpretación:

Respecto a los resultados analizados, en cuanto a la dimensión extrínseca, un 20% de los colaboradores manifiestan que existe un nivel bajo de motivación debido a que la empresa no reconoce el esfuerzo que emplean en sus áreas de trabajo, un 47% medio debido a que existe participación del empleado, mientras que un 33% manifiesta un nivel alto debido a que su compensación monetaria por su trabajo es bien remunerada.

4.2. Objetivo específico 2: Establecer el nivel de productividad de los colaboradores.

Tabla 7

Variable Dependiente: Productividad

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	2	6.7%
Medio	14	46.7%
Alto	14	46.7%
TOTAL	35	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).

Interpretación:

Respecto a los resultados obtenidos de la Variable dependiente Productividad, se puede observar que un 6,7% de los colaboradores manifestaron que es baja, ya que se sienten insatisfechos en sus puestos de trabajo, un 46.7% manifestó que es medio, y por último un 46.7% nos indicaron que es alto debido a que la empresa implementa nuevas tecnologías para una mayor eficiencia en sus funciones.

Tabla 8

Dimensión de Eficiencia

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	4	13%
Medio	19	63%
Alto	7	23%
Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).

Interpretación:

Respecto a los datos obtenidos, en cuanto a la dimensión de eficiencia un 13% de los colaboradores manifiestan un nivel bajo debido a que se plantean metas que no logran alcanzar, un 63% manifiestan un nivel medio porque pueden trabajar en equipo para el logro de metas, finalmente un 23% indican un nivel alto ya que tienen buena comunicación entre ellos.

Tabla 9

Dimensión de Eficacia

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	2	7%
Medio	13	43%
Alto	15	50%
Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).

Interpretación:

En base a los datos obtenidos, en cuanto a la dimensión de eficacia un 7% manifiestan un nivel bajo porque tienen una baja motivación, un 43% manifiesta un nivel medio debido a que cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar bien sus funciones. Finalmente, un 50% nos indican que existe un nivel alto porque existe una gestión eficiente por parte de la empresa.

Tabla 10

Dimensión de Productividad

Valorización	Colaboradores	%
Bajo	6	20%

Medio	16	53%
Alto	8	27%
Total	30	100%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta (2023).

Interpretación:

En cuanto a los datos obtenidos, la dimensión de productividad un 20% de los colaboradores manifiestan que es baja debido a la falta de tiempo para el desarrollo de sus funciones, un 53% manifiestan un nivel medio porque están calificados para el puesto de trabajo que ocupan. Por último, un 27% nos indican un nivel alto ya que la empresa les brinda incentivos para que sigan mejorando y esforzándose.

4.3. Objetivo específico 3: Diseñar las estrategias basadas en la motivación para la mejoría constante de la productividad en los colaboradores.

1. Generalidades

1.1. Datos General de la Empresa

La pollería Campos Chicken es una empresa privada, la cual fue fundada por el Sr. Oscar Cercado Campos, la cual su actividad primordial es la venta de pollos a la brasa. Actualmente cuenta con 12 establecimientos en el norte de país.

1.2. Razón Social

- Pollería Campos Chicken SRL.
- RUC: 20487983731

2. Presentación

La motivación es fundamental e importante para las empresas, esto se debe al gran impacto que se genera en el comportamiento de los colaboradores, la cual tiene que ser aplicada de manera correcta, para así lograr que el personal

sea altamente productivo en cuanto a las funciones que realicen en su área de trabajo. Sánchez, (2017) nos indica que la motivación es y siempre será un tema importante para las empresas, porque es una herramienta administrativa que aplicada correctamente generara muchos beneficios para la organización.

3. Fundamentación

El presente trabajo enfocado en buscar un programa adecuado que ayude a mejorar e incrementar la productividad a través de la motivación, conforme con los resultados nos indican que solo un 20% de nivel alto que representan a 6 trabajadores están de acuerdo que perciben poca motivación por parte de la empresa, por ende esto genera que exista poca productividad, así tal cual se ve reflejado en los resultados de la productividad laboral que solo 46.7% de nivel alto, que son solo 14 trabajadores productivos. Por este motivo es que se propone elaborar estrategias de motivación, esta propuesta tiene como fin darle solución a la problemática respecto a la baja productividad que existe en Pollería Campos, además servirá como modelo para otras empresas que se desenvuelvan en el mismo rubro y que desean mantenerse y destacar en el mercado competitivo.

4. Objetivos

4.1. Objetivo general:

- Diseñar estrategias de motivación laboral para aumentar la productividad de los trabajadores de la organización Pollería Campos.

4.2. Objetivos específicos:

- Identificar que estrategias se desarrollaran en el proyecto motivación laboral.
- Describir las estrategias de ejecución y presupuesto
- Describir las actividades a desarrollar

5. Estrategias:

Tabla 11

Ejecución de estrategias:

Finalidad	Dimensión	Método	Logros	Tareas
Progresar en el desarrollo personal	Factores Intrínsecos	Brindarle la oportunidad de manejar actividades fuera de la organización.	Ayudarlo en su mejora personal mediante actividades relacionadas con su carrera.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser flexibles con los trabajadores para que puedan terminar con sus estudios académicos.
Promover el crecimiento profesional personal y del colaborador	Factores Extrínsecos	Otorgar incentivos y reconocimientos laborales.	Cooperar con el personal en su bienestar, que se sienta importante, logrando aumentar su productividad y rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar premios o reconocimientos a los colaboradores que se caractericen por su puntualidad, producción y compromiso con la empresa.

<p>Mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores con respecto a las tareas que realicen.</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Brindar capacitaciones frecuentes sobre temas referidos a la atención al cliente, ventas, relaciones laborales, sobre el rubro que es pollería y entre otros.</p>	<p>Que la relación entre compañeros mejore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Capacitar a los colaboradores sobre sus respectivas funciones. •Explicar e informar las políticas de la organización, persuasión del manual al colaborador. •Antes de iniciar la jornada laboral, coordinar las tareas que se realizaran.
<p>Trabajar en equipo</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>Con el equipo de trabajo se desarrollarán habilidades y se fomentara la cooperación grupal.</p>	<p>Reforzar la cultura laboral, para lograr que las actividades se realicen eficientemente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Elaborar talleres donde los temas sean: aprender a trabajar en equipo y fortalecer actitudes personales. •Realizar actividades celebrando, por ejemplo, onomásticos del mes. •

				<ul style="list-style-type: none"> • Planear y organizar campeonatos deportivos como futbol y vóley entre los trabajadores.
Realización de mejoras en los recursos y ambientes de trabajo.	Productividad	Otorgar un ambiente de comodidad y confort, generando mejores condiciones de trabajo.	Generar bienestar en el personal, para que su productividad y rendimiento aumente.	<ul style="list-style-type: none"> • Examinar la infraestructura de la organización con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo. • Otorgar materiales que faciliten la distribución o ventas del producto.

Nota: Ejecución del método.

Tabla 12

Estrategias de ejecución y presupuesto:

Estrategia	Autor	Tiempo	Detalle	Cantidad/Presupuesto
Estrategia de incentivos y reconocimientos laborales	Jefe de la Pollería/ Examinador	Julio	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar reuniones donde se reconozcan a los mejores colaboradores del mes. • Felicitar la creatividad y el esfuerzo, además realizar reconocimientos de los logros de cada trabajador. • Escuchar las ideas y opiniones de los trabajadores con respecto al desempeño de cada día y la automotivación. 	<p>Se entregará un reconocimiento y se brindará desayunos y un vale de comisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Receso= 30x 5 = s./150 • Reconocimiento = 2x 15 = s./30 • Comisión = 1 x 300 = s/.300 <p>Total, al mes seria de s/.480.00</p>
Capacitaciones frecuentes de los siguientes temas: Sobre el rubro de la	Jefe de la Pollería/ Examinador	Julio/ Agosto	Se converso y organizó con gerencia para realizar las capacitaciones al personal para aumentar sus conocimientos.	

empresa, servicio al cliente, manejo de caja, ventas.

Emplear las habilidades y cooperación de trabajo en equipo.	Jefe de la Pollería/ Examinador	Septiembre	Talleres donde los temas a tratar sean de trabajar en equipo y realización de actividades donde compartan todos los colaboradores entre sí, como eventos deportivos o cumpleaños.	Los jefes apoyaron a la realización de las actividades.
---	---------------------------------	------------	---	---

Métodos de confort, que genere mejorías en las áreas laborales, tanto en sus condiciones ambientales como en físicas.	Jefe de la Pollería/ Examinador/ Especialista en salud y seguridad laboral	Octubre/ Noviembre	Explicar sobre los temas relevantes relacionados con la organización, como: cultura empresarial, objetivos, misión y visión de la organización. Otorgar un lugar adecuado y materiales que les permitan realizar sus funciones de manera eficiente.	0
---	--	--------------------	--	---

Tabla 13

Cronograma de actividades:

Actividad	Julio			Agosto			Septiembre			Octubre			Noviembre			Diciembre		
• Otorgar el cupón respectivo del cumplimiento de logros.																		
• Flexibilidad en el horario, para que puedan estudiar (previa organización y coordinación con su jefe)																		
• Desarrollar las actividades deportivas entre los trabajadores.																		
• Realización de capacitaciones: sobre ventas.																		
• Realización de capacitaciones: sobre manejo de caja																		
• Realizar una encuesta para identificar temas a tratar en las capacitaciones																		
• Realización de capacitaciones: sobre atención al cliente																		
• Practicas las actividades empresariales																		
• Establecer que tan importante es realizar las capacitaciones dirigidas al personal																		
• Determinar los horarios para realizar las tareas externas a la organización.																		
• Otorgar un reconocimiento al																		

trabajador que mas ha participado durante las capacitaciones realizadas.	■	□	□	■	□	□	□	■	□	□	□	■	□	□	■	□
<ul style="list-style-type: none"> Organizar el campeonato deportivo por cierre de año. 	□	□	□	□	□	□	□	□	■	■	■	■	■	■	■	■

V. DISCUSIÓN:

Para el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo principal proponer estrategias de motivación para aumentar la productividad de los colaboradores en la empresa Pollería Campos sede Chiclayo, de igual modo se establecieron los objetivos específicos para obtener una mejor comprensión, es por ello que por medio de la estadística descriptiva fueron estudiados los dos primeros objetivos específicos, y el tercer objetivo se comprobó a través de la estadística inferencial.

Respecto al primer objetivo específico se consideró estudiar el estado en el que se encuentra la motivación laboral en la organización Pollería Campos sede Chiclayo. Peña y Villón (2018) explican que la Motivación es como una fuerza que genera que la persona cuente con disposición para cumplir las metas trazadas. Por otro lado, respecto a los resultados obtenidos nos indican que existe en la motivación laboral un nivel medio que corresponde al 43% de los trabajadores, esto es debido a que la gran mayoría observan falencias respecto a la motivación laboral, lo cual repercute en su desempeño eficiente de cada trabajador. En cuanto a las dimensiones de la motivación laboral, se observan que los resultados son casi iguales, la dimensión de motivación intrínseca tiene en el nivel medio 87% de colaboradores, demostrando que son comprometidos con su trabajo y existe una suficiente motivación propia para desenvolverse correctamente en su área de trabajo, así mismo la dimensión de la motivación extrínseca en sus resultados reflejan que existe en el nivel alto un 33% de colaboradores, lo cual atribuye a la poca motivación que la empresa genera en su personal, por lo tanto no les ofrecen los recursos necesarios para que los colaboradores lleguen a sus metas planteadas. De igual modo en la investigación de Bohórquez et al. (2020) en su trabajo los primordiales resultados del cuestionario reflejan que el 25% de los colaboradores se sienten desconformes con sus necesidades fisiológicas mientras que el 35% desconformes respecto a la necesidad de decisión y poder y un 45% desconformes con la justicia de la empresa. Se llegó a la conclusión que si hay motivación suficiente para influir de manera correcta en la productividad de los colaboradores.

Adicionando a nuestra investigación en el contexto internacional, tenemos a Baque (2018), el cual en su trabajo de investigación sus resultados reflejan que el 57,1% de individuos apoyan en que la motivación laboral mejora la productividad del colaborador, pero el 5,20% no estuvo de acuerdo. Respecto a los antecedentes que se mencionaron se puede concluir y demostrar que la motivación afecta de manera positiva a la productividad.

De igual modo, en cuanto al segundo objetivo específico que es identificar el nivel de productividad de los colaboradores de la organización Pollería Campos sede Chiclayo. Daniel Grifol (2017) menciona que la productividad es un grado de ejecución de actividades realizadas por el colaborador en un tiempo determinado dentro de la organización para la producción de servicios o bienes. Por otro lado, Chapelow (2019) apoya y afirma a esta definición, él indica que en la organización se deben establecer parámetros claros respecto a la productividad, es por ello que es muy importante no descuidar tanto el recurso físico como tecnológico, es decir, esto contribuirá a que se genere mejores condiciones en el trabajo. En cuanto a los resultados que se obtuvieron, se observa que existe un nivel medio del 40% de trabajadores, debido a que existe en la empresa una productividad parcial, es decir, en cuanto al nivel alto y bajo las opiniones son divididas y esto genera que la empresa tenga dificultades. En el objetivo específico la dimensión de la eficiencia, en sus resultados se obtuvo en el nivel medio 60%, esto nos demuestra que se están aprovechando los recursos y ayudando con los objetivos del colaborador; la dimensión de la eficacia en sus resultados se visualizó en el nivel medio 47%, esto quiere decir que los recursos son pocos para obtener buenos resultados, así mismo la dimensión de productividad donde el nivel medio tiene un 53%, el cual demuestra que entre la realización de metas y la productividad existe un nivel parcial entre ambos. En el trabajo de investigación de Murga (2018) nos indica que su objetivo fue describir el vínculo que existe entre la motivación laboral y la productividad de colaboradores de Dimatex Perú S.A.C., Pachacamac. El trabajo investigación tuvo enfoque cuantitativo, su resultado fue en alfa de Cronbach para la variable motivación laboral de 0.930 y la variable productividad de 0.881, lo cual se concluye con que hay una buena relación entre las ambas variables. Si bien es cierto, estos antecedentes son de una investigación no aplicativa y correlacional,

demuestran que si existe una relación directa respecto a la motivación y la productividad.

Para el tercer objetivo donde se diseñaron estrategias que ayuden a aumentar la productividad del personal en base a la motivación en la empresa Pollería Campos, sede Chiclayo 2023, para esto se tuvo presente las dimensiones estudiadas de las dos variables. Para Chiavenato (2017) respecto a la motivación intrínseca la define como las actividades que se realizan solo por interés, satisfacción o propio gusto de la persona, sin necesidad de recibir algo a cambio, solo sentir satisfacción de haberlo realizado, aquí la organización no interviene, esto se debe netamente al individuo que lo ejecuta. Por otro lado, Reyes (2017) explica que la motivación extrínseca se basa en las recompensas que la persona espera para poder ejecutar una función o actividad con el mejor desempeño, es decir, a la persona no le atrae las actividades que realizará, sino lo que recibirá a cambio de ellas. Este tipo de motivación es la que toda organización aplica en sus colaboradores para poder obtener un mayor desempeño por parte de ellos y lograr cumplir las metas que se tracen. Respecto a la segunda variable que es la productividad, según Daniel Grifol (2017) explica que la productividad se refleja en el trabajo útil en un tiempo determinado de una organización, con la ayuda de distintos materiales, en otras palabras, la productividad laboral viene a ser igual al tiempo que se emplea. Así mismo, Alamar y Guijarro (2018) la define como un indicador y un objeto. Esta es relacionada con la inversión que realiza la organización en su capital humano. La productividad es considerada una influencia del porcentaje de recursos y bienes que se usan para la evaluación del rendimiento del trabajador con la finalidad de aumentar la productividad en la empresa. Además, Salazar (2019) indica que la productividad se mide en tres dimensiones y son: la primera dimensión es la eficiencia, la cual se vincula con la medición que se realiza a la productividad, aquí no se considera la calidad del producto, sino el número de producción. La segunda dimensión es la efectividad, se relaciona directamente con los objetivos determinados y los resultados, es decir, solo indica el grado para culminar una meta, no importa cuánto costo realizarla. Y la tercera dimensión es la eficacia, la cual se refiere a los resultados, es decir, las cosas o acciones que se ejecuten deben ser de manera correcta, cumplir con los objetivos y a la par generar valores que permitan o ayuden a los trabajadores a ser más productivos.

Después de haber mencionado varios antecedentes, se deduce que, pese a que las investigaciones no se enfocan directamente en el rubro de Pollerías, la motivación si influye de una u otra forma en la productividad laboral, lo cual conlleva a las empresas a crear estrategias para fomentar la motivación en su personal, ya que se pudo evidenciar cuan productivo llega hacer un trabajador motivado.

VI. CONCLUSIONES:

Al finalizar con la investigación respecto al plan de motivación laboral para aumentar la productividad de los trabajadores en la organización Pollería Campos S.R.L Chiclayo 2023, se concluye que:

1. Se identificó la actual situación de la motivación laboral en Pollería Campos donde se puede observar que hay un nivel bajo de motivación, ya que solo existe un 20% que representan al nivel alto, es decir, solo 6 trabajadores cuentan con una motivación extrínseca e intrínseca, lo cual les ayuda a lograr sus objetivos y metas trazadas por la empresa.
2. Se investigó respecto a la productividad en la organización donde se obtuvo en los resultados que existe un nivel alto de 46.7%, el cual equivale a 14 trabajadores quienes son productivos. Por otro lado, más del 50% de colaboradores no estarían siendo eficaces y eficientes al momento de cumplir con sus objetivos y funciones, ya sea en el entorno empresarial o personal.
3. Se realizó un programa enfocado en la motivación laboral, lo cual ayudaría a darle una solución al problema respecto a la productividad, aquí se establecieron estrategias que permiten el mejoramiento de las actividades y funciones de cada uno de los trabajadores, ya sea dentro o fuera de la empresa, llegando a la conclusión que la motivación laboral sí ayuda al colaborador a crecer de manera personal y profesional.

VII. RECOMENDACIONES:

A continuación, se detallará las recomendaciones que se han generado después de dar las conclusiones antes mencionadas en la investigación:

1. Mantener la aplicación de las estrategias de motivación, ya que esto genera que la productividad de los colaboradores incremente, ayuda a que ellos se desenvuelvan mejor en sus áreas de trabajo, además estas recompensas no tienen que ser necesariamente monetarios.
2. Continuar realizando capacitaciones donde los temas de relevancia sean respecto a la atención al cliente. Otros temas importantes también son: aprender a trabajar en equipo, estrategias para incrementar las ventas, entre otros, esto le permitirá a la empresa contar con trabajadores calificados que les ayudará a enfrentarse en el mercado competitivo que existe.
3. Continuar incrementando y mejorando los recursos y herramientas necesarias de las áreas que existen en la Pollería Campos como, por ejemplo, en el área comercial, se les recomienda implementar promociones en días o fechas puntuales, brindar descuentos o regalos a los clientes potenciales.
4. Seguir reconociendo los logros de los trabajadores, esto ayudara a aumentar la motivación intrínseca del personal, por lo tanto, ellos se sentirán valorados y considerados por la empresa.

REFERENCIAS:

- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española*. <https://www.resultae.com/wpcontent/uploads/2018/02/Cap.-1-Introducción-a-la-productividad-y-entornode-la-empresa-española.pdf>
- Aliaga, R. (10 de abril de 2018). ¿Cómo medir la productividad en el sector salud? <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/04/10/como-medir-laproductividad-en-el-sector-salud/>
- Almeyda Torres, M. S. (2018). La gestión de talento humano basado en la motivación para generar productividad laboral en la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo.
- Antuash Jempets, M. (2018). La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua-2018.
- APD, (2019). Claves para saber cómo medir la productividad laboral: Consejos para analizar la productividad laboral. *Revista Española*. 2(2), 59-64. <https://bit.ly/2upgnPH>
- Ameri, N. H. C., Yovera, S. E. R. Y., Ayala, A. C. N., Maza, R. M. M., & Vásquez, Y. N. H. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional De Administración*, 11(2), e3297-e3297.
- Anguelov, K. (2019). Motivation Strategies of Human Resources in ICT Companies. In 2019 International Conference on Creative Business for Smart and Sustainable Growth (CREBUS) (pp. 1-4). IEEE.
- Arango, H. Y. (2018). Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Mi Banco, agencia Lima Este, Lima.
- Becerra, Q.M.B (2017) La motivación y su influencia en la productividad de la subgerencia de fiscalización administrativa en la municipalidad de carabayllo, 2017. (Tesis para Licenciado), Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3080/Becerra_QM B.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Benavides, E. (2021). Planeamiento estratégico y su relación con la gestión empresarial en Campos Polleria – Chiclayo 2021. (Tesis para licenciado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8432/Benavides%20Campos%2c%20Edwin%20Jhosmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabana, S. R., Narea, H. J., & Orrego, R. D. (2018). Factores Determinantes de la Conducta Intraemprendedora en Pequeñas y Medianas Empresas (PyMes) de la Región Coquimbo en Chile. *Información tecnológica*, 29(4), 167-178.
- Caffaro García, C. A., & Román Valera, N. C. (2020). Estandarización y optimización de los procesos de manufactura para incrementar la productividad. Caso de estudio: Empresa Empaques CALCA, SRL, Dpto. de Producción (Doctoral dissertation, Santo Domingo: Universidad Iberoamericana (UNIBE)).

- Callata Callata, L. M., & Gonzales Sandoval, J. A. (2017). Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del Municipio de la Joya, Arequipa, 2017.
- Castro, P.E.L (2018) Estrategias de Motivación para incrementar las ventas en el Área de damas de la empresa Saga Falabella s.a. CHICLAYO 2018. (Tesis para Licenciado), Universidad César Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28378/Castro_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro Pérez, L. A., Rivera León, F. A., Silva, S., & Jackeline, G. (2018). Motivación e incentivos laborales en las normas de Gestión de Recursos Humanos del Sector Público. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 43-52. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/15421>
- Corcino Soto, M. M., & Espinoza Salazar, N. A. (2018). La motivación y la productividad de los colaboradores de la empresa Arcor S.A. (Tesis Pregado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2803>
- Carvajal, L. (2019). Metodología de la investigación. Colombia: Poemia.
- Castro, P.E.L (2018) Estrategias de Motivación para incrementar las ventas en el Área de damas de la empresa Saga Falabella s.a. CHICLAYO 2018. (Tesis para Licenciado), Universidad César Vallejo, https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28378/Castro_PEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez Vásquez, L. (2021). El empowerment como herramienta administrativa para incrementar la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Transportes Chiclayo SA-2019.
- Cedeño, P. A. (2017). Modelo de gestión de liderazgo administrativo y motivación, para mejorar la calidad de los servicios de salud en el personal operativo de las unidades del Seguro Social Campesino en la provincia de Manabí (Master's thesis).
- Dihigo, J. G. (2021). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U.
- Durand Alvarez, L. E., & Romero Maita, R. F. (2019). Plan de motivación laboral para el incremento de la productividad de los trabajadores de la tienda Topi Top-Huancayo.
- Checa, V y Rodríguez, T. (2018) *Análisis del liderazgo y su relación con la motivación laboral en S.E.R.L.I. Sociedad Pro-Rehabilitación en Guayaquil en el año 2016*. Revista de comunicación de la SEECI, 44, 155170. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5235/523556567009/523556567009.pdf>
- Chappelow, J. (2019). Labor Productivity. 10(2), <https://www.investopedia.com/terms/l/labor-productivity.asp>

- García Gallego, E. M., & Sierra Trujillo, M. (2020). Factores determinantes de la baja productividad laboral percibidos por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos. (Tesis de grado). Universidad EAFIT, Medellín.
- Ghaffari, S., Shah, I., Burgoyne, J., Mohd Nor, M., & Salleh, J. (2017). The influence of motivation on job performance: A case study at Universiti Teknologi Malaysia.
- Giraldo, A. L. C. (2018). Gestión de la motivación en escenarios organizacionales. *Investigación e Innovación en Ingenierías*, 6(1), 84-92.
- Hanaysha, J. R., & Majid, M. (2018). Employee motivation and its role in improving the productivity and organizational commitment at higher education institutions. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 6(1), 17-28. 10.17687/JEB.0601.02
- Hernández, R., & Mendoza. (2018). Metodología de investigación. Mexico: Mc Graw Hill
- Llanga, Murillo, Panchi, Paucar & Quintanilla (2019). *La motivación como factor en el aprendizaje*. Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo (junio 2019). En línea: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/motivacion-aprendizaje.html> //hdl.handle.net/20.500.11763/atlante1906motivacion-aprendizaje
- Llenque, J., & Mio, S. (2020). Habilidades blandas para mejorar las relaciones laborales en la pollería Campos, Chiclayo. (Tesis para licenciado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69941/Llenque_FJD-Mio_PSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
- Mawy. (2017). *Ventajas y desventajas de la motivación*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/364016093/Ventajas-y-Desventajas-de-LaMotivacion>
- Morales y blanco (2021). *La motivación como estrategia facilitadora para el aumento de la productividad*. Gerencia Libre. 7(19), 191-202. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gerencia_libre/article/view/9518/8542
- Muñiz Apaza, N. A. (2019). La motivación y productividad en el Instituto de Idiomas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco-2017.
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancha, I. (2021). Motivación Laboral en una empresa de Lima. *Revista INNOVA Research*, Lima.
- Peña. (2018). *Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional*, 185.
- Prada, Rueda, & Ocampo (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*. Revista Espacios. 41 (45), 57-75.

<http://asesoresvirtualesalala.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

- Revuelto-Taboada, L. (2018). *Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral*. Revista Perspectiva Empresarial, 5(2), 7-26. Recuperado de: <https://revistas.ceipa.edu.co/index.php/perspectiva-empresarial/article/view/168>
- Rodríguez, Segura, Elizondo, Moreno, & Montalvo (2020). *m* Revista Espacios. 41(43), 53-68. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Salazar, L. R. (2019). Nivel de motivación y productividad laboral en los enfermeros del hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, 2018. (Tesis maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36113>
- SCHAUFENBUEL (2018) importance of motivation at work Business.com Massachusetts, EU. Recovered from: <https://www.business.com>.
- Parraga Lopez, A. X. (2019). Estrategias administrativas para mejorar la productividad laboral a través de la motivación en las empresas familiares del sector de la construcción en la ciudad de Guayaquil (Doctoral dissertation).
- Pizarro, S. C. A., Escobar, L. R., & Madrid, C. V. (2020). What makes millennials happy at work? Evidence from the entertainment sector in northern Chile. Revista Academia & Negocios, 7(1), 65-80.
- Ibarra-Cisneros, M. A., & Hernández-Perlines, F. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de México: el caso de Baja California. Innovar, 29(71), 79-96.
- Trepanier, S., Vallerand, R., Menard, J. y Peterson, C. (2020) *Job resources and burnout: Work motivation as a moderator*. Work & Stress, 36(4), 433 – 44 <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/smi.2939>
- Yovina, Y. (2019) *The Influence Of Organizational Culture, Work Environment And Work Motivation On Employee Discipline In PT Jasa Marga (Persero) TBK, Medan Branch, North Sumatra, Indonesia*. American International Journal of Business Management (AIJBM), 2(5), 37-45. <https://www.aijbm.com/wp-content/uploads/2019/05/F253745.pdf>
- Zapata-Rivera, C., & Llanos-Ascencio, J. (2018). Determinación de factores motivacionales con influencia en la productividad de la mano de obra en poda de arándanos desde la teoría de Herzberg, Comuna Curacaví, Región Metropolitana, Chile. Economía Agraria (Revista Economía Agraria), 20(313-2019-847), 30-39.
- Zavaleta, A.J.L (2017) *Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12069>

ANEXOS

Tabla 14

Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE Motivación Laboral	Bohorquez, Pérez, caiche, & Benavides (2020) define a la motivación como aquel impulso que nace en el interior de una persona, la cual genera que tenga predisposición para realizar sus funciones con el fin de lograr las metas planteadas.	La motivación se puede medir por sus dimensiones que son: factores extrínsecos y factores intrínsecos, los cuales contribuyen para generar motivación en sus trabajadores. Los resultados de estas se consiguen mediante una encuesta o cuestionario.	Factores extrínsecos	Políticas de la Empresa	Cuestionario	Ordinal
				Remuneración		
				Seguridad laboral		
				Relaciones con los compañeros		
			Factores intrínsecos	Vocación para el trabajo		
				Logros		
				Reconocimiento		
				Desarrollo personal		
VARIABLE DEPENDIENTE Productividad laboral	Alamar & Guijarro (2018) la define como el resultado de la producción ejecutada en el trabajo, consecuencia de los propósitos personales del trabajador y a la vez tiene relación con el dinero que percibe por cumplir con sus funciones.	La productividad es medida por sus dimensiones: Factores de productividad, eficacia y eficiencia.	Factores de la productividad	Entorno	Cuestionario	Ordinal
				Propiedades de la organización		
				Características del trabajo.		
				Aptitudes del colaborador		
				Actitudes del colaborador		
			Eficacia	Alcance de metas en las ventas de la empresa		
				Logro de metas		
			Eficiencia	Empleo de recursos		
				Desenlace de los problemas		
				Realización de obligaciones		

ANEXO 2

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado (a) participante, el presente cuestionario servirá para contribuir con la investigación titulada “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023”. A continuación, se visualizará una serie de enunciados, léalo detenidamente y conteste las preguntas. El cuestionario es anónimo, su único fin es académicos. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de ser honesto en su contestación y use cualquiera de las escalas de estimación.

Para precisar la valoración, marque con una “x” solo uno de los casilleros, conforme con la tabla de equivalencia.

ESCALA	EQUIVALENCIA
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

Tabla 15

Cuestionario

Motivación			Medición				
Factores extrínsecos			1	2	3	4	5
1	Políticas de la empresa	¿Se encuentra conforme con las políticas de la empresa?					
2	Relaciones con los compañeros	¿Sostiene una relación positiva con sus compañeros de trabajo?					
3	Relaciones con los compañeros	¿Percibe respeto por sus compañeros en el área laboral?					
4	Remuneración	¿Esta conforme con el salario mensual que recibe?					
5	Seguridad laboral	¿En la organización se responsabilizan por su seguridad e integridad?					
6	Remuneración	¿Su jefe reconoce cuando usted mejora su desempeño laboral?					

7	Políticas de la empresa	¿Se siente satisfecho con la manera en la que se otorga los ascensos en su trabajo?					
8	Políticas de la empresa	¿Los ascensos son realizados de forma correcta para todos los colaboradores?					
Factores Intrínsecos			Medición				
			1	2	3	4	5
9	Reconocimiento	¿Sus jefes y supervisores reconocen los buenos resultados que generan al momento de desempeñarse en sus funciones laborales?					
10	Reconocimiento	¿Considera que los incentivos o beneficios que otorgan en su trabajo son los correctos?					
11	Vocación por el trabajo	¿Su trabajo actual y sus funciones están claros y bien definidos?					
12	Vocación para el trabajo	¿El trabajo que ejerce es de acuerdo a su especialización?					
13	Desarrollo personal	¿Siente que la empresa los capacita para su desarrollo personal?					
14	Desarrollo personal	¿Siente motivación cuando la empresa realiza capacitaciones para su crecimiento personal?					
15	Logro	¿Cree usted que ha logrado su máximo potencial en el puesto de trabajo donde se encuentra?					
16	Logro	¿Cuenta o tiene oportunidades de crecimiento en su puesto de trabajo?					
17	Reconocimiento	¿Están de acuerdo con las formas de reconocimiento por los objetivos logrados?					
18	Reconocimiento	¿Los premios y reconocimientos son distribuidos de manera adecuada?					

Productividad laboral							
FACTORES DE PRODUCTIVIDAD			Medición				
			1	2	3	4	5
19	Entorno	¿El ambiente físico de la empresa (infraestructura y tecnología) ayuda a generar buenos resultados en el trabajo?					
20	Propiedades de la organización	¿La naturaleza o características de la empresa (estructura, política y normas de la organización) ayudan a obtener buenos resultados en el trabajo?					
21	Características del trabajo	¿El diseño de áreas y funciones laborales estructuradas por la organización ayudan a obtener mejores resultados en el trabajo?					
22	Aptitudes del colaborador	¿Sus aptitudes (conocimientos y habilidades) de los colaboradores ayudan a generar buenos resultados en el trabajo?					
EFICACIA			Medición				
			1	2	3	4	5
23	Alcance de las metas en las ventas de la empresa	¿Los colaboradores enfocan sus actividades al logro de objetivos y elaboración de los productos?					
24	Logro de metas	¿Cuenta con un alto grado de compromiso con las funciones asignadas por la empresa?					
25	Logro de metas	¿Considera que su desenvolvimiento es satisfactorio en el cumplimiento de sus funciones laborales?					
EFICIENCIA			Medición				

			1	2	3	4	5
26	Empleo de recursos	¿Considera que sus objetivos logrados y metas alcanzadas ayudan a originar una satisfacción favorable en el trabajo?					
27	Empleo de recursos	¿Realiza correctamente el desempeño de su meta diaria en sus funciones?					
28	Desenlace de problemas	¿Loa reclamos o quejas en el Libro de Reclamaciones son frecuentes?					
29	Realización de obligaciones	¿Las felicitaciones por la atención hacia los clientes son frecuentes?					
30	Realización de obligaciones	¿Es apropiado el canal de comunicación para que se informen de algunos sucesos que se den en la empresa?					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO * RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación:

“Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023”

Investigador (a) (es):

Guerrero Huanca Deyci Tatiana

Moreto Rueda Ingrid Lucero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023”, cuyo objetivo es proponer estrategias de motivación para incrementar la productividad de los trabajadores en la empresa. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Pollería Campos.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El nivel de riesgo que afronta en la actualidad va incrementado cada vez más, ya que manejan de manera empírica sus gestiones, las cuales no le permite tener un panorama claro respecto a un plan estratégico enfocado netamente al mejoramiento de sus clientes internos, al plantear estas estrategias la organización tendrá resultados positivos ya que servirá como una ventaja competitiva.

En consecuencia, la organización se vería afectada tanto en su rentabilidad como en los objetivos o metas planteadas, en caso sigan manteniendo un personal poco motivado, el cual generara una baja productividad al momento de realizar sus funciones.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de las instalaciones de la empresa Pollería Campos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

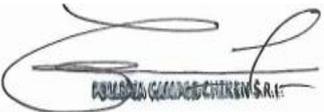
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Guerrero Huanca Deyci Tatiana y Moreto Rueda Ingrid Lucero, email imoreto@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Ida Blanca Pacheco Gonzales email lpachecogo01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.



Firma y sello: Oscar Cercado Campos
(Titular o Representante legal de la Institución)

Nombre y apellidos:

Oscar Cercado Campos

Fecha y hora: 25/09/2023 - 11:00

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

ANEXO 4

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Variable independiente: Motivación laboral y Variable dependiente: Producción laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Dr. Juan Amilcar Villanueva Calderon	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (x)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación	
Institución donde labora:		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – escala Likert ordinal
Autora:	Guerrero Huanca Deyci Tatiana Moreto Rueda Ingrid Lucero
Procedencia:	Peruano
Administración:	
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Pollería Campos Chicken

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
1. Escala tipo ordinal/ Motivación laboral	1. Factores extrínsecos Factores intrínsecos.	1. La motivación es aquel impulso que nace en el interior de una persona, la cual genera que tenga predisposición para realizar sus funciones con el fin de lograr las metas planteadas.
2. Escala tipo ordinal/Productividad laboral	2. Factores de la productividad Eficacia Eficiencia	2. La producción laboral es el resultado de la producción ejecutada en el trabajo, consecuencia de los propósitos personales del trabajador y a la vez tiene relación con el dinero que percibe por cumplir con sus funciones.
Significación:		El objetivo de la medición es obtener resultados precisos y confiables. Para esto se estudiarán dos variables: Variable Dependiente: Motivación laboral. Sus dimensiones son: Factores extrínsecos y F. intrínsecos (se destinaron 18 ítems para esta área) Variable Independientes: Productividad laboral. Sus dimensiones son: Factores de la productividad, eficiencia y eficacia (se destinaron 12 ítems para esta área)

4. Soporte teórico:

(describir en función al modelo teórico)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023” elaborado por Guerrero Huanca Deyci Tatiana y Moreto Rueda Ingrid Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores extrínsecos, Factores Intrínsecos, Eficacia y Eficiencia

- Primera dimensión: Factores extrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir si los factores o estímulos externos que emplea la empresa generan mayor motivación en sus colaboradores al momento de realizar sus funciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de la empresa	1,7,8	4	3	4	
Remuneración	4,6	3	3	4	
Seguridad laboral	5	4	3	4	
Relaciones con los compañeros	2,3	3	4	3	

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el comportamiento y satisfacción de los colaboradores por voluntad propia, los cuales son impulsados por recompensas internas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación para el trabajo	11,12	3	4	4	
Logros	15,16	4	3	4	
Reconocimiento	9,10,17,18	3	3	4	
Desarrollo personal	13,14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Factores de la productividad
- Objetivos de la Dimensión: Permite medir si los recursos de la empresa tienen un óptimo provecho por parte de sus colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno	19	4	3	4	
Propiedades	20	4	3	4	
Características del trabajo	21	4	3	3	
Aptitudes del colaborador	22	4	4	3	
Actitudes del colaborador	-				

- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance de metas en las ventas de la empresa	23	4	3	3	
Logro de metas	24,25	3	4	3	

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Permiten evaluar el grado de consecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de recursos	26,27	3	4	3	
Desenlace de los problemas	28	3	4	4	
Realización de obligaciones	29,30	3	3	3	



.....

Firma del evaluador

DNI 41400923

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Variable independiente: Motivación laboral y Variable dependiente: Producción laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Alexandra de Nazareth Llanos Vásquez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación – Gestión Pública		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – escala Likert ordinal
Autora:	Guerrero Huanca Deyci Tatiana Moreto Rueda Ingrid Lucero
Procedencia:	Peruano
Administración:	
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Pollería Campos Chicken
Significación:	El objetivo de la medición es obtener resultados precisos y confiables. Para esto se estudiarán dos variables: Variable Dependiente: Motivación laboral. Sus dimensiones son: Factores extrínsecos y F. intrínsecos (se destinaron 18

	ítems para esta área) Variable Independientes: Productividad laboral. Sus dimensiones son: Factores de la productividad, eficiencia y eficacia (se destinaron 12 ítems para esta área)
--	---

9. Soporte teórico:

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
3. Escala tipo ordinal/ Motivación laboral	3. Factores extrínsecos Factores intrínsecos.	3. La motivación es aquel impulso que nace en el interior de una persona, la cual genera que tenga predisposición para realizar sus funciones con el fin de lograr las metas planteadas.
4. Escala tipo ordinal/Productividad laboral	4. Factores de la productividad Eficacia Eficiencia	4. La producción laboral es el resultado de la producción ejecutada en el trabajo, consecuencia de los propósitos personales del trabajador y a la vez tiene relación con el dinero que percibe por cumplir con sus funciones.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chiclayo 2023” elaborado por Guerrero Huanca Deyci Tatiana y Moreto Rueda Ingrid Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está

		mediendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores extrínsecos, Factores Intrínsecos, Eficacia y Eficiencia

- Primera dimensión: Factores extrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir si los factores o estímulos externos que emplea la empresa generan mayor motivación en sus colaboradores al momento de realizar sus funciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de la empresa	1,7,8	3	4	4	
Remuneración	4,6	3	4	4	
Seguridad laboral	5	4	4	3	
Relaciones con los compañeros	2,3	3	4	3	

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el comportamiento y satisfacción de los colaboradores por voluntad propia, los cuales son impulsados por recompensas internas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación para el trabajo	11,12	4	3	4	
Logros	15,16	4	3	4	
Reconocimiento	9,10,17,18	4	4	3	
Desarrollo personal	13,14	4	3	3	

- Tercera dimensión: Factores de la productividad
- Objetivos de la Dimensión: Permite medir si los recursos de la empresa tienen un óptimo provecho por parte de sus colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno	19	3	4	4	
Propiedades	20	3	3	4	
Características del trabajo	21	4	4	3	
Aptitudes del colaborador	22	4	4	3	
Actitudes del colaborador	-				

- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance de metas en las ventas de la empresa	23	4	4	3	
Logro de metas	24,25	4	4	3	

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Permiten evaluar el grado de consecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de recursos	26,27	4	3	4	
Desenlace de los problemas	28	4	3	3	
Realización de obligaciones	29,30	3	4	4	

Firma del evaluador

DNI 47080506

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Variable independiente: Motivación laboral y Variable dependiente: Producción laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Heidi Halina Rázuri Rubio		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (x)	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión organizacional – Docencia Universitaria		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (x)		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario – escala Likert ordinal
Autora:	Guerrero Huanca Deyci Tatiana Moreto Rueda Ingrid Lucero
Procedencia:	Peruano
Administración:	
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Instalaciones de la Pollería Campos Chicken

Significación:	El objetivo de la medición es obtener resultados precisos y confiables. Para esto se estudiarán dos variables: Variable Dependiente: Motivación laboral. Sus dimensiones son: Factores extrínsecos y F. intrínsecos (se destinaron 18 ítems para esta área) Variable Independientes: Productividad laboral. Sus dimensiones son: Factores de la productividad, eficiencia y eficacia (se destinaron 12 ítems para esta área)
----------------	--

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
1. Escala tipo ordinal/ Motivación laboral 2. Escala tipo ordinal/Productividad laboral	1. Factores extrínsecos Factores intrínsecos. 2. Factores de la productividad Eficacia Eficiencia	1. La motivación es aquel impulso que nace en el interior de una persona, la cual genera que tenga predisposición para realizar sus funciones con el fin de lograr las metas planteadas. 2. La producción laboral es el resultado de la producción ejecutada en el trabajo, consecuencia de los propósitos personales del trabajador y a la vez tiene relación con el dinero que percibe por cumplir con sus funciones.

4. Soporte teórico:

(describir en función al modelo teórico)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de “Estrategias de motivación para incrementar la productividad de los colaboradores de la empresa Pollería Campos Chicken, Chiclayo 2023” elaborado por Guerrero Huanca Deyci Tatiana y Moreto Rueda Ingrid Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel) 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Factores extrínsecos, Factores Intrínsecos, Eficacia y Eficiencia

- Primera dimensión: Factores extrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir si los factores o estímulos externos que emplea la empresa generan mayor motivación en sus colaboradores al momento de realizar sus funciones

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas de la empresa	1,7,8	4	4	4	

Remuneración	4,6	4	4	4	
Seguridad laboral	5	4	4	4	
Relaciones con los compañeros	2,3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Factores intrínsecos
- Objetivos de la Dimensión: Medir el comportamiento y satisfacción de los colaboradores por voluntad propia, los cuales son impulsados por recompensas internas.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Vocación para el trabajo	11,12	4	4	4	
Logros	15,16	4	4	4	
Reconocimiento	9,10,17,18	4	4	4	
Desarrollo personal	13,14	4	4	4	

- Tercera dimensión: Factores de la productividad
- Objetivos de la Dimensión: Permite medir si los recursos de la empresa tienen un óptimo provecho por parte de sus colaboradores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno	19	4	4	4	
Propiedades	20	4	4	4	
Características del trabajo	21	4	4	4	
Aptitudes del colaborador	22	4	4	4	
Actitudes del colaborador	-	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alcance de metas en las ventas de la empresa	23	4	4	4	
Logro de metas	24,25	4	4	4	

- Quinta dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión: Permiten evaluar el grado de consecución y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empleo de recursos	26,27	4	4	4	
Desenlace de los problemas	28	4	4	4	
Realización de obligaciones	29,30	4	4	4	



.....

MBA Heidi Halina Rázuri Rubio

DNI: 74712887