



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

“El desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé
Perú S.A. Lima, 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller de Administración

AUTORA:

Mantilla Daza, Janet del Pilar

ASESOR:

Castillo Canales, Braulio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organización

LIMA- PERU

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

.....
MANTUA DAZA JANET DEL PIAR

Cuyo Título es:

.....
EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE
WESTER PROS S.A. LIMA, 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *16* (número) *dieciséis* (letras).

Callao, *07* de *agosto* del 2017.

.....
PRESIDENTE

.....
SECRETARIO

Mg. Nora Braveriz O.

.....
VOCAL

Mg. Braulio Castillo

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Mantilla Daza Janet del Pilar identificada con el DNI N° 25854187, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración, con el trabajo de investigación titulado: “El desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017”

Declaro bajo juramento que: La tesis es de mi autoría.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicados, tampoco copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación se constituirían en aportes de la realidad investigativa.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, noviembre de 2018

Janet del Pilar Mantilla Daza

DNI N° 25854187

Índice

- 1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA
 - 1.1.1 Planteamiento del problema
 - 1.1.2 Formulación del problema
- 1.2 JUSTIFICACIÓN
- 1.3 ANTECEDENTES
 - 1.3.1 Nacionales
 - 1.3.2 Internacionales
- 1.4 OBJETIVOS
 - 1.4.1 Objetivo General
 - 1.4.2 Objetivo Especifico
- 1.5 TEORÍA QUE FUNDAMENTE EL ESTUDIO
- 1.6 MARCO METODOLÓGICO
 - 1.6.1 Diseño de investigación
 - 1.6.2 Variables, operacionalización
 - 1.6.3 Población y muestra
 - 1.6.4 Técnica e instrumento de recolección de datos
 - 1.6.5 Validez y confiabilidad.

II. DESARROLLO

2.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.

2.2 DISCUSIÓN

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Instrumentos

Validación de Instrumento

Matriz de consistencia

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo el desempeño laboral en el canal de autoservicio de Nestlé Perú S.A. Lima, 2017. Esta investigación fue de alcance descriptivo correlacional, cuyo diseño fue no experimental, de corte transversal. La muestra estuvo comprendida por 15 trabajadores ambos sexos. Asimismo, los instrumentos utilizados fueron la adaptación de la Escala de Likert para el cuestionario.

Palabras claves: Desempeño laboral

Abstract

The objective of this research is to work in the self-service channel of Nestlé Perú S.A. Lima, 2017. This investigation was of correlational descriptive scope, whose design was non-experimental, of a cross-sectional nature. The sample was comprised of 15 workers, both sexes. Likewise, the instruments used were the adaptation of the Likert Scale for the questionnaire.

Keywords: Work performance

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Nestlé Perú S.A es una empresa con más de 120 años en el país vendiendo helados D'Onofrio con mayor venta en el mercado; esta empresa se ha desarrollado a pasos gigantes, no solo en propósitos, sino también en la cantidad de ejecutivos que labora en distintas áreas.

En conexión el área de ventas canal autoservicio, es el territorio que está encargada en la disponibilidad de productos en las tiendas de canal moderno como los Supermercados, que tienen como objetivo el presentar productos de alta rotación a la mano de los consumidores, el proceso que se tiene; es de tener vendedores que se apersonan de forma presencial a las tiendas para generar pedidos en cada una de ellas, estas una vez generados, estos se facturan siendo entregados al día siguiente fecha que indica la orden de compra según la solicitud de la tienda.

El estudio identifica que existe un bajo desempeño. En la medida que el trabajo se realiza la venta a las tiendas de nuestros productos con un aproximado de 200 tiendas a nivel nacional en todo el Perú. Así mismo por las cuotas designadas al equipo de ventas son tras un criterio de ver el histórico de la venta del año anterior. Además, se le paga entregando un básico más variable, este pudiendo llegar a superar su pago básico y si este es sobrepasado puede llegar a casi duplicar su básico, pero si el ejecutivo llega a menos de 80% no percibe ningún monto como variable.

1.1.1. Planteamiento del problema

Estos últimos meses al no llegar a la cuota asignada en algunas cadenas se observó bastantes faltas de salud y desmotivación al trabajar, se habló con el equipo y recibimos comentarios de que algunos del equipo están en busca de otro trabajo.

Chiavenato (2011) define que el desempeño laboral es la fortaleza de los trabajadores dentro de una empresa, siendo lo esencial en la organización, tomando en cuenta que las funciones del trabajador con una enorme tarea y placer profesional, en tal dirección el desempeño laboral dependerá de su conducta y de los resultados obtenido.

Un clima favorable, daña en el desempeño laboral, grado de motivación del trabajador que trabajan dentro de la organización, cuando es desfavorable aminora la motivación, ocasionando desasosiego de los rasgos de personalidad en la actitud de las personas, caracterizándose en los estados de inconformismo, ánimos, apatía, indócil, poco diligente, se siente desmotivado por conseguir los objetivos que direcciona la organización (Chiavenato, 2011, p. 49).

También se ve que en el Perú solo el 30% de las compañías les brindan capacitaciones a su personal para que estos tengan más técnicas que aumenten su desempeño laboral.

1.2.1. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el influye en el desempeño laboral en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo se beneficia la buena relación (laboral y personal) en el desempeño laboral del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?

Problema específico 2

¿En qué medida se afecta las ausencias del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé herramientas Perú S.A 2017?

Problema específico 3

¿De qué modo afecta el Estrés y el desempeño laboral del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre el estrés y el impacto del desempeño laboral del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2018?

1.2. Justificación del estudio

1.2.1. Justificación Teóricas

El presente análisis se fundamenta porque los métodos, procedimientos, técnicas y herramientas usadas en la investigación, previa confirmación y credibilidad de los mismos, podrán ser usados en otros trabajos de investigación, ¿así como por las empresas que deseen conocer las características del desempeño del trabajador en el canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2018?

1.2.2. Justificación práctica

Esta investigación se realiza pues existe la necesidad de mejorar los niveles de competitividad y rendimiento al interior de la empresa mediante la mejora de las relaciones interpersonales propuestas y validadas en este documento.

1.2.3. Justificación metodológica

El presente análisis se justifica porque el resultado de la investigación permitirá que la compañía donde se realiza la investigación conozca las características y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades del personal que permitan la mejora del desempeño. Por otro lado, los resultados de la presente investigación servirán como marco referencial a otras empresas que quieran estudiar la problemática planteada buscando con ello la efectividad y eficiencia de las actividades de la empresa.

1.3. Antecedentes

1.3.1 Antecedentes Internacionales

Bohórquez, K. (2015) grado de Maestría en gerencia de institución de salud publicó, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud una investigación sobre: "la cultura organizacional y el

Desempeño Laboral en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, utilizó como instrumentos las encuestas y entrevistas al personal, a una muestra de cuarenta trabajadores. La investigación fue de tipo descriptivo cuyo propósito fue elaborar un Manual de Cultura Organizacional para el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel. La autora concluye que, al implementar el manual de cultura organizacional, mejorará la calidad del servicio y el desempeño laboral del personal permitiendo que los pacientes se sientan bien atendidos cuando recurren por el servicio brindado”.

Enríquez (2014) grado de Maestría en Administración en su investigación, tesis de post grado Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México. De la Ciudad México D. F. La muestra fue de 164 empleados, su investigación es de tipo descriptiva - explicativa, correlacional. Se usó el Cuestionario de Motivación de Manuel Ramón Meza Escobar y Rosa Evila Quintanilla con una confiabilidad de 0.939, y el Cuestionario de Desempeño, de Manuel Ramón Meza Escobar y Denisse Cruz Castillo con una confiabilidad de 0.909. Concluye que si existe relación entre motivación y el desempeño laboral siendo la motivación, predictor del desempeño promoviendo el desarrollo personal con el objetivo de mejorar el desempeño y productividad en los empleados, finalmente afirma la primera hipótesis, siendo el valor de R^2 corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de $p = 0.00$ que permitieron determinar que existe influencia lineal positiva y significativa en el grado de motivación y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del instituto de visión en México.

1.3.2 Antecedentes Nacionales

Bisetti (2015), presento su tesis para obtener el título profesional de licenciado en psicología en su tesis motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015, En esta investigación, sobre todo, se buscó averiguar cuál es el nivel del activador, en este caso motivación laboral, a través de sus tres dimensiones: logro, poder, afiliación y el nivel de alcance que tiene sobre su variable dependiente, desempeño laboral. Existe una relación baja entre la motivación y el desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015. El grado de

motivación laboral del personal subalterno que labora en la Institución Armada del Perú, 2015, donde se realizó el estudio, corresponde mayormente al Nivel alto con 53.6 %, muy alto 25.2 %, medio 15.9 %, mientras que un 5.3 % presentaron bajo nivel de motivación laboral.

Existe correlación baja entre la dimensión de logro y la variable desempeño laboral, en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú, 2015.

Escobedo (2013) tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas en su tesis “La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral”, presente trabajo es de investigación de tipo descriptiva correlacional, tiene como finalidad determinar si la inteligencia emocional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

Según los resultados obtenidos, respecto a la inteligencia Emocional un 63.7% de los trabajadores muestran unos grados de I.E de límites normales, en relación al desempeño se obtuvo un 71% ambos valores muestran niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo su coeficiente de correlación de Pearson de 0.831 lo cual refiere que existe una influencia directa de la inteligencia emocional en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier S.A.C.

1.4. Objetivo

1.4.1. Objetivo general

Determinar cuál es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer cuál es el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.

Objetivos específicos 2

Establecer cuál es la estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.

Objetivos específicos 3

Establecer cuál es la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.

1.5. Teorías relacionadas al tema

1.5.1. Variable: Desempeño laboral

A. Definición del Desempeño laboral

Esto incluye que la estimación del desempeño requiere honestidad por ambas partes del subordinado y del jefe sobre el empleo que se espera que se realice el titular del puesto, así como sobre los modelos con lo cual se espera que se desempeñe. (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 169).

Desempeño viene hacer el éxito de sus actividades que realiza un individuo, acciones importantes para la obtención de los objetivos y el objetivo de la compañía. Según las investigaciones dice que indicadores del desempeño y un pago destajo elevan el desempeño laboral (Campbell J, Debra L, 2013, p 97)

B. Evolución de la definición

Según Chiavenato (2000) “indica que el desempeño es eficiencia del trabajador adentro de las empresas, la cual es indispensable, operativo el trabajador con una gran labor y satisfacción laboral. En esta dirección, el desempeño laboral de los trabajadores va a precisar de su conducta y de los resultados conseguidos” (p.360).

Chiavenato (2007), detalla el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos trazados; éste compone la estrategia individual para alcanzar los objetivos” (p. 242).

Pascual (2014), indica que existe abundantes contenidos y definiciones en vínculo con el resultado del trabajo que se ha ido desarrollando: desempeño, rendimiento, logro, etc. En ello el autor se enfoca en el término desempeño ya que representa una visión global del trabajo realizado a base de sus resultados, ya sea de un aspecto cualitativo como cuantitativo. Aquella opinión se representa del siguiente modo: Desempeño igual resultados (eficacia) más competencia (eficiencia).

C. Evaluación de la variable desempeño laboral

La evaluación del desempeño es un instrumento que permite aceptar decisiones con relación a la administración de salarios, para proveer información al empleado sobre cómo la organización encuentra su utilidad (esto es realizar realimentación), para reconocer las debilidades y destrezas del empleado, para reconocer el alto y bajo desempeño, para emplear decisiones de ascensos, transferencias o despidos y para estimar el logro de las metas de la empresa. Para estos objetivos se utiliza la evaluación del desempeño, defina como una sistemática valoración del desempeño y del potencial de desarrollo del individuo en el cargo". (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007).

Para (Chiavenato, Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones, 2007) "la evaluación del desempeño no es un fin en sí, sino un instrumento, un medio, una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese propósito básico (progresar los resultados de los recursos humanos de la organización), la medición del desempeño pretende llegar a diversos objetivos intermedios. Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño se pueden mostrar en tres fases":

"Acceder a circunstancias de medición del potencial humano a efecto de definir su plena utilización. Acceder que los recursos humanos sean tratados como una imprescindible ventaja competitiva de la organización, cuya productividad puede ser desarrollada dependiente, obviamente, de la forma de la administración. Ofrecer oportunidades de crecimiento y condiciones de participación efectiva a todos los miembros de la organización, con la consideración de los objetivos de la organización, de una parte, y de los objetivos de individuos, de la otra".

Para (Chiavenato, 2007) "cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad".

D. Teoría relacionada desempeño laboral

Teoría de las expectativas; una de las explicaciones más acertadas sobre la motivación es la teoría de las expectativas de Victor Broom, establece que la energía de nuestra inclinación va actuar de cierto modo consiste de la magnitud de la aspiración que tenemos que lograr un resultado dado y de su atractivo. En términos más prácticos los sujetos se sentirán más motivados a esmerarse cuando sepan que esos los llevara a alcanzar una buena evaluación de su desempeño, que una buena evaluación les brinda recompensas organizacionales como bonos, incremento de salarios y ascensos y que las recompensas cumplirán sus objetivos personales. Por tanto, la teoría se centra en 3 relaciones:

- Relación esfuerzo desempeño. - Esfuerzo individual
- Desempeño individual. - Relación desempeño recompensa
- Recompensas Organizacionales. - Relación recompensas metas personales

E. Dimensiones de desempeño laboral

Dimensión Conocimiento

Según Alles (2013), se refiere a la capacidad con él cuenta un sujeto para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza y el comportamiento y las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es su grado de conocimiento sobre sus funciones:

Aporta soluciones al problema es la capacidad que cuentas las personas ante los problemas que se presentan:

- Metas de la empresa: En el involucramiento y conocimientos acerca de los propósitos y objetivos de la empresa y la manera en la estas se cumplen.

- Capacidad del personal: es el conjunto de cualidades y aptitudes con las que cuentan los individuos para el desarrollo de forma rápida de las actividades y las tareas.

Dimensión Estructura

Para la evaluación se toma en cuenta la teoría de Alles (2013), quien señala que la estructura responde a la percepción que presentan cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas, es por ello que se determinó los siguientes indicadores:

Jerarquía de la empresa; Se refiere a la organización de los puestos de los individuos que pertenecen a la empresa, den la manera en la que se presente la línea de subordinación, para poder obtener un orden completo.

Políticas; Es el grupo de normas que sirven para la orientación de las personas para el objetivo de las metas. Además, establecen la manera correcta del accionar de los colaboradores.

Dimensión de Motivación

Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron en comendas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas de un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.

F. Modelos del desempeño laboral

Un modo en que los investigadores han intentado manipular la dificultad y la variedad del desempeño en el trabajo ha sido consultar si habría componentes subyacentes de tal desempeño ya sea frecuente a todos los roles laborales. Campbell (1990) asegura que los intentos de trazar el mapa de la organización subyacente (latente) del desempeño son tan fundamentales.

En una de las primeras investigaciones a gran escala, Campbell y sus colegas (1993) identificaron ocho factores generales del desempeño, cada uno de los cuales está compuesto a su vez por varios sub factores específicos:

- Habilidad específica para el puesto
- Habilidad para realizar tareas no específicas del puesto
- Comunicado oral y escrita
- Manifestar empeño
- Sustentar cumplimiento
- Permitir desempeño
- Control y liderazgo
- Decisiones y Administración

Son fundamentales para todos los puestos de trabajo. (Arnold, J y Randall, R, 2012 p 170).

1.6. Marco metodológico

1.6.1. Diseño de investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo puesto que usa la recopilación de datos de información para probar una hipótesis en base a una medición número y el análisis en Estadística para el establecimiento de los lineamientos de comportamiento y la comprobación de teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 54). Estos mismos autores señalan que los estudios descriptivos se pueden entender como el comportamiento de un sujeto de estudio sin fuerzas que influyan sobre él.

1.6.1. Variable y operacionalización

Definición conceptual:

Los procedimientos de valoración de desempeño también juegan un papel

fundamental en los métodos más amplios de la organización. Campbell (2008) señala al desempeño en el empleo personal como la variable dependiente más indispensable en la psicología aplicada. Asegura que los trabajos por construir un mejor entendimiento de desempeño en el trabajo, y de cómo puede medir, están entre los desafíos más fundamental de los psicólogos del trabajo.

Operacionalización de variables

La operacionalización de conceptos o variables es un procedimiento lógico de desagregación de los principios más abstractos los conceptos teóricos, hasta alcanzar al nivel más concreto, los sucesos producidos en la existencia y que representan señales del significado, pero que podemos notar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores. Según Latorre, del Rincón y Arnal (2005), este procedimiento “Depende en reemplazar unas variables por otras más concretas que sean representativas de aquellas” (p. 73). En tanto, “[...] la variable es todo aquello que se va a cuantificar, controlar y estudiar en una investigación, es también un concepto clasificatorio. Pues asume cualidades diferentes, los que pueden ser cuantitativos o cualitativos y también pueden ser definidas conceptual y operacionalmente.” (Flores, 2007, pág. 167)

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	N° Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Conocimiento	Aporte solución de problemas	1,2,3		BAJO
	Metas de la empresa		Siempre (1)	
				MEDIO

Estructura	4	Casi siempre (2)	
Jerarquía de la empresa			
Políticas			
		A veces (3)	ALTO
Motivación			
Sistema de recompensas	5, 6,7,8,9		
Satisfacción en el puesto de trabajo.		Rara vez (4)	
		Nunca (5)	

1.6.3 Población, muestra

La población es el grupo de todos las bases que forman parte del área territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más claras que el universo” (Carrasco, 2009, p. 238). De esta forma, el tema de la investigación la población quedó conformada por 15 vendedores de división de helados

De esta manera, la población se detalla a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Distribución de la población.

Fuerza de ventas	Trabajadores		Total
	H	M	
Turno mañana, tarde	5	10	15
Total			15

La muestra constituye un subconjunto de los habitantes, en la que todos los fundamentos tienen iguales características, por lo tanto, tienen la misma facultad de ser elegidos o escogidos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 177).

Según Hernández et al. (2014, P,176) Es de tipo no probabilístico porque la elección de la muestra va a depender de las características del trabajo y del criterio del investigador. “Es una fracción seleccionada de la población que sirve para comprobar la autenticidad o falsedad de la hipótesis con el fin de resolver un planteamiento de un problema de investigación” (Valderrama, 2015, p.117).

De la muestra de 15 personas, son considerados como criterio de inclusión los días laborables, es decir de lunes a viernes, con 8 horas diarias, y exclusión los días domingos y feriados.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explicaron:

La encuesta es un método que se utiliza un grupo de procesos estandarizados de exploración mediante los cuales se agrupa y estudia un conjunto de datos de un modelo de casos representativa de una población o universo más extenso, del que se pretende examinar, detallar, o explicar un conjunto de características.

La técnica que se usara para la actual investigación es la encuesta.

Según Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica para el estudio social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (p.314).

La actual investigación estará agrupando información de libros, afiches, periódico, internet.

Tabla 3. *Variables y técnica por utilizar*

Variable	Técnica	Instrumentos
Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario

Instrumentos de recolección de datos

Tabla 4.

Instrumento: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	
Ficha técnica:	
Autores:	Janet del Pilar Mantilla Daza (Adaptación)
Año:	2018
Objetivo:	Evaluar el desempeño del trabajador

Destinatarios:	Personal área de ventas
Forma de administración:	Individual.
Contenido:	Consta de 3 dimensiones y 9 ítems
Duración:	30 minutos.
Puntuación:	Siempre, Casi siempre, A veces, rara vez , Nunca

1.6.5 Validez y confiabilidad

Confiabilidad:

“La confiabilidad es la propiedad de un instrumento de medición, que le permite conseguir los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes períodos de tiempo” (Carrasco, 2016, p. 339).

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 22, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 5.

Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach

cuestionario	Alfa Cronbach	de Nº ítems
Desempeño laboral	1,000	9

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a 1,000 para la variable Desempeño laboral. Estos resultados evidencian que estos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad. Estos resultados determinaron el proceder con la aplicación de los instrumentos en la muestra en estudio.

Validez

Se ha utilizado la validez de contenido de los instrumentos: de estrés y desempeño laboral, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Facultad de Administración de la Universidad César Vallejo.

1. Mg. Álvarez Sanchez, Carlos Alberto
2. Mg. Braulio Castillo Canales
3. Mg. Luis Burgos Encarnación

Tabla 6.

Validación del instrumento: Desempeño laboral

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Métodos de análisis de datos

Según Hernández et al. (2014, p,273) SPSS es un programa estadístico de análisis que sirve para analizar los datos. Con el método estadístico se realizará el análisis de datos, mediante el programa SPSS versión 24.

Será ingresara los datos, se usarán la estadística descriptiva (a través de tablas y gráficas) y la estadística inferencial, para obtener los resultados.

Aspectos éticos

La presente investigación tendrá en cuenta la autenticidad de resultados. Asimismo, será respetuoso de la propiedad intelectual, las convicciones políticas, religiosas y morales, a la responsabilidad social, política, jurídica y ética, a la privacidad, así como de proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

II. Desarrollo

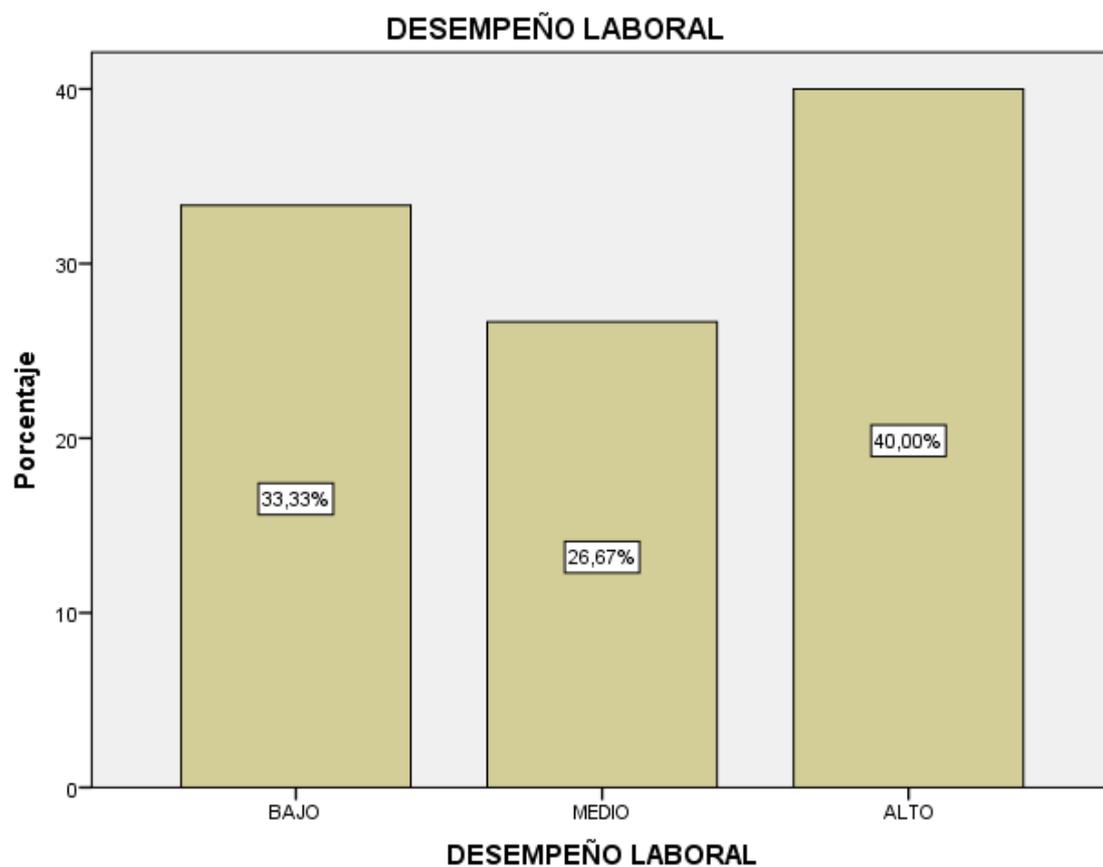
2.1. Descripción de resultados

Desempeño laboral

Tabla 8

Tabla		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	4	26,7	26,7	60,0
	ALTO	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 1 Niveles de desempeño laboral



En la tabla 1 y figura se observa que 33,33% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 26.67% medio 40.00% alto.

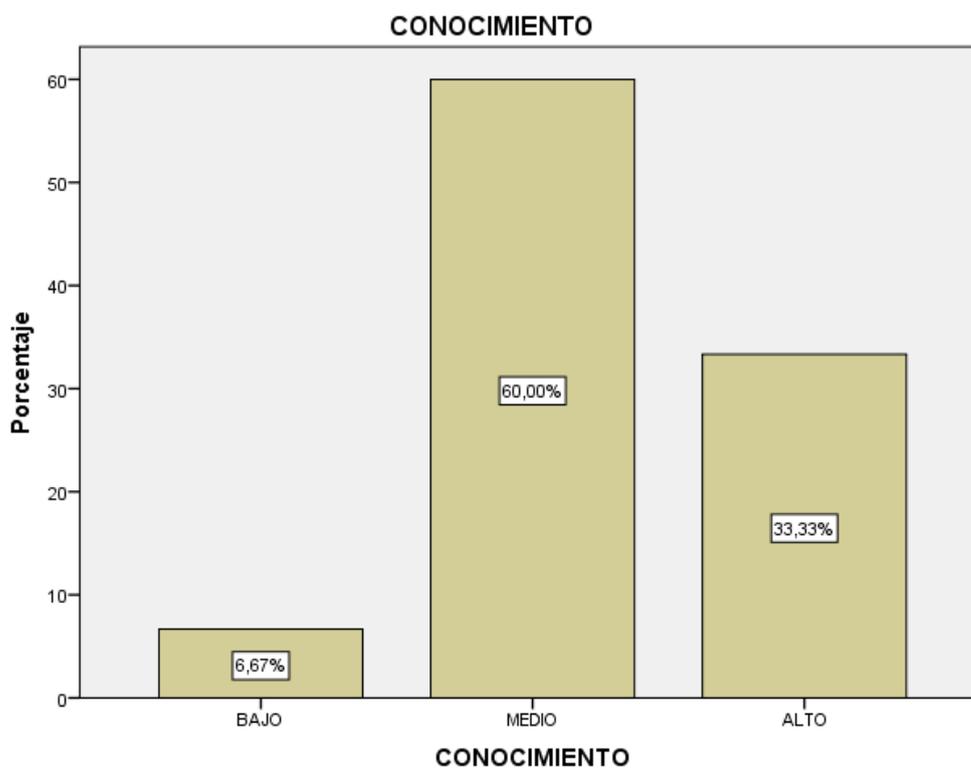
Conocimiento

Tabla 9.

Niveles de conocimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	6,7	6,7	6,7
	MEDIO	9	60,0	60,0	66,7
	ALTO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 2.



Fuente. Elaboración propia

En la tabla 1 y figura se observa que 6,67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 60,0% regular 33,3% alto.

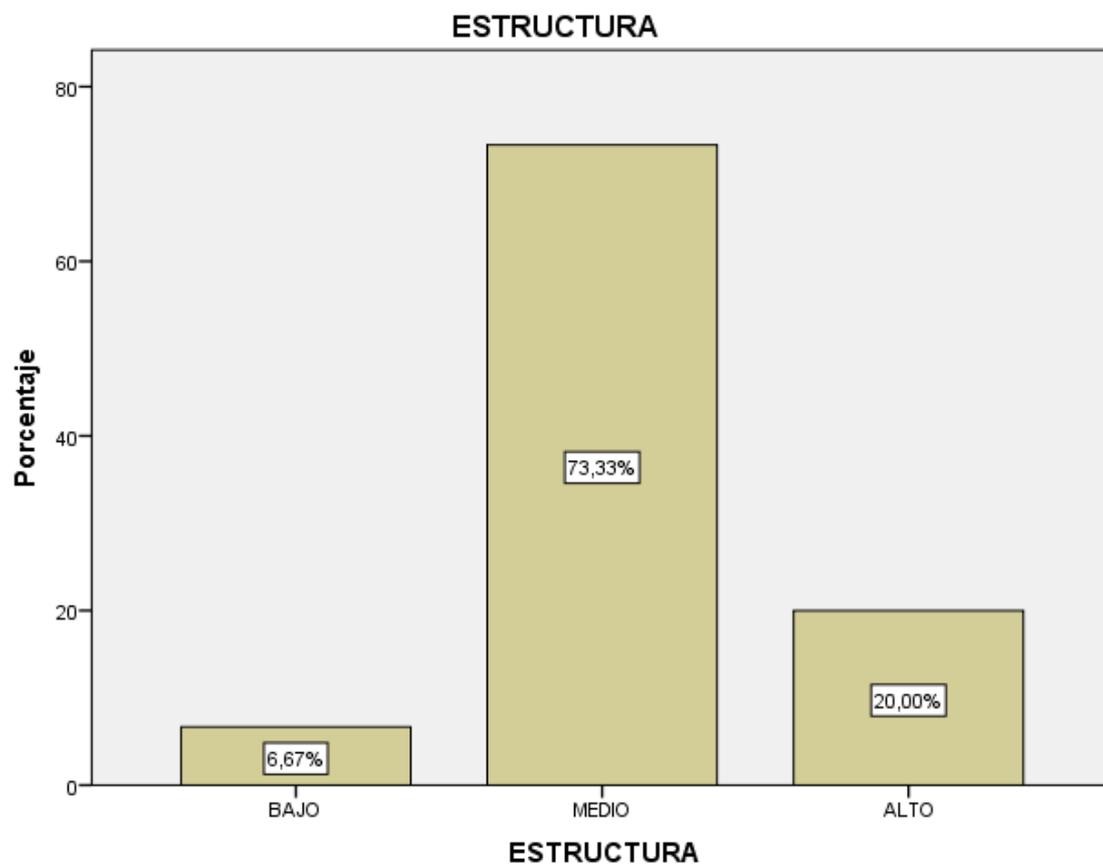
Estructura

Tabla 10.

Niveles de Estructura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	6,7	6,7	6,7
	MEDIO	11	73,3	73,3	80,0
	ALTO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Figura 3. Niveles de estructura



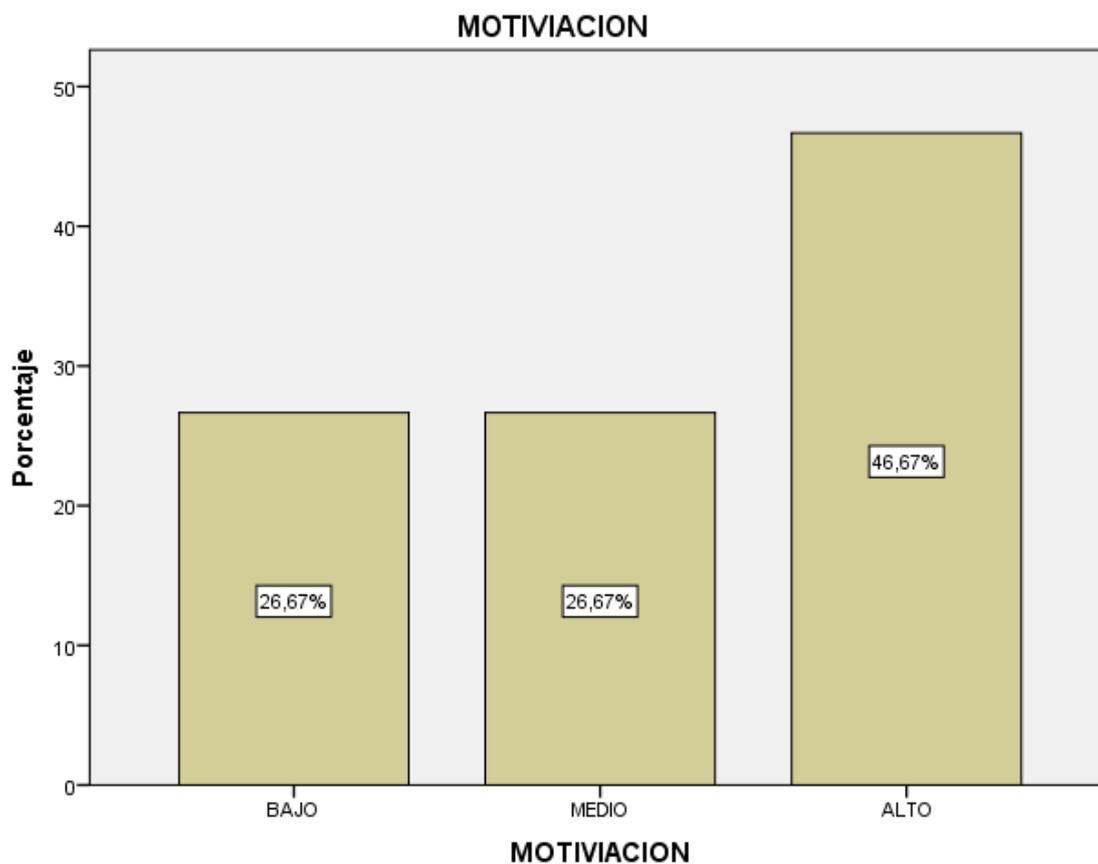
En la tabla 1 y figura 8 se observa que 6.67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 73,33% medio 20,0% es alto.

Motivación

Tabla 11. *Niveles de Motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	26,7	26,7	26,7
	MEDIO	4	26,7	26,7	53,3
	ALTO	7	46,7	46,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Figura 4.



En la tabla 1 y figura 8 se observa que 26,67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 26.67% es medio y 46.67,0% es alto.

2.2. Discusión

En relación con el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2017, se puede observar que la mayoría de los encuestados (40.00%) han contestado que el desempeño laboral alto. Esto se explica en la medida que existe un alto entendimiento sobre el conocimiento de sus funciones de la organización. Además, otra explicación esta cifra es que el alto índice de comprensión, predicción y eficiencia en el proceso de administración en las organizaciones, lo que permite medir con mayor precisión cuál es el desempeño de los trabajadores.

En cuanto con el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 el nivel de conocimiento se observa que 6,67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 60,0% regular 33,3% alto.

Por otro lado, con el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 el nivel de estructura se observa que 6.67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 73,33% medio 20,0% es alto.

En cuanto con el desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 los niveles de motivación se observa que 26,67% de los empleados de la empresa Nestlé Perú S.A perciben que el nivel de desempeño es bajo, 26.67% es medio y 46.67,0% es alto.

Asimismo, en la tesis de Gutiérrez (2017) titulado "*La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y su desempeño laboral*," Se encontró que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional, el 20% presentan un nivel muy bajo al igual que alto y muy alto y finalmente el 16% presentan un nivel promedio. Se encontró que el 36% muestra un nivel malo de desempeño laboral y el 32% muestra un

desempeño regular al igual que bueno. También en la tesis Bisetti (2015) titulado “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015” El nivel de desempeño laboral del personal subalterno que labora en una Institución Armada del Perú, 2015, corresponde mayormente al Nivel promedio con 50.3 %, alto en 48.3 %, mientras que un 1.3 % presenta bajo nivel en su desempeño laboral.

V. Conclusiones y recomendaciones

3.1. Conclusiones.

En base a los resultados hallados en el desarrollo, surgen apreciaciones y recomendaciones para futuras investigaciones:

Primera: Se determinó cual es el desempeño laboral del canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 obteniendo el 40% de los encuestados dando como resultado que perciben que el nivel de desempeño laboral es alto lo cual es favorable para la organización.

Segunda: Se determinó cual es el conocimiento en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 obteniendo el 60% de los encuestados dando como resultado que el desempeño laboral perciben que el nivel de conocimiento es regular lo que significa que aún hay oportunidad de recibir más capacitaciones para reforzar los conocimientos.

Tercera: Se determinó cual es la estructura en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 obteniendo el 73.33% de los encuestados dando como resultado que el desempeño laboral perciben que el nivel de estructura es medio lo que significa que hay que establecer que las jerarquías del área estén más claras para los trabajadores.

Cuarta Se determino cual es la motivación en el canal de autoservicios de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017 obteniendo el 46.67%de los encuestados dando como resultado que el desempeño laboral reciben que le nivel de motivación es alto, lo que significa que teniendo esta fortalece se llegara mejor a los objetivos que busca la empresa.

3.2. Recomendaciones

Con objetivos específicos:

Luego del análisis de los resultados de esta investigación se propone las siguientes recomendaciones para los jefes del área del canal Autoservicio de Nestlé Perú S.A 2017

Primera

Se recomienda en invertir en capacitaciones para los empleados, además de reconocer que los empleados pongan en práctica lo estudiado en la organización haciendo que esta se beneficie de ello, les ayuda a sentirse valorados y a sentir que son significativos para esta. Adicionalmente esto puede ayudarles a proyectarse mejor profesionalmente dentro de la compañía, e incluso, aun cuando pueda no haber suficientes oportunidades de crecimiento dentro de ella, ayudar a crearlas a través de la enseñanza y de poner a los trabajadores que tomen la instrucción a la cabeza de nuevos proyectos.

Segunda

Se recomienda definir bien los roles ya que se ha detectado que no están bien definidos las líneas de mando especialmente en el área del canal autoservicio donde algunos de los trabajadores del área no tiene claro las jerarquía del equipo, esto hace que reciba ordenes de partes distintas lo que les produce desorden en la forma de cómo elaborar sus actividades y produce también problemas de autoridad dentro de esta misma área , por lo que se propone definir apropiadamente estas líneas con el objetivo de evitar inconvenientes que afectan la productividad de la compañía.

Tercera

Se recomienda en contar con reuniones más seguidas para poder escuchar a los trabajadores y obtener un feed back mas claro

Cuarta

Se recomienda desarrollar un detallado de funciones por cada cargo para poner claro las funciones que cada trabajador debe desarrollar.

IV. Referencias Bibliográficas

- Arnold, J y Randall, R (2012) *psicología del trabajo*. México Autores(et al.).
- De A. Isea (Josia, J.), A. Perozo (Raimundo, J.), F. Delgado (Manuel, R.) (2013) *Estrategias Motivacionales Para la Optimización Del Desempeño Laboral*. Recuperado https://books.google.com/books?id=5ccTngEACAAJ&dq=libros+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip4OG_26jfAhXsljQIHWfvCLk4HhDoAQhIMAY
- De Martin, A (2013). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Recuperado de: <https://books.google.com/books?id=8qHdDgAAQBAJ&pg=PT9&dq=dimensiones+del+desempe%C3%B1o+del+trabajador&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQnMi155TcAhULI3wKHQEqBCAQ6AEIKDAA#v=onepage&q=dimensiones%20del%20desempe%C3%B1o%20del%20trabajador&f=false>
- De Barradas M., C. (2018) *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual* Recuperado: <https://books.google.com/books?id=rOBiDwAAQBAJ&pg=PT153&dq=dimensiones+del+estres&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi22dPr4JTcAhWnct8KHWjSCD0Q6wEIRjAF#v=onepage&q=dimensiones%20del%20estres&f=false>
- González, M. (2014) *estrés y desempeño laboral del Diploma de Bachillerato Internacional (Tesis de maestría)*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Álvarez, H, (2015) El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo universitario público (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo, Venezuela.

- Chávez. (2016), El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015.” (Tesis de maestría). Universidad privada de Tacna, Perú.

- Betancur (2017), Compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral en la empresa transportes Deco S.C.R.L, callao 2017. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad diagnosticar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A, con el propósito de diseñar estrategias de desarrollo laboral.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada uno de ellos y marca con una "X" la opción de la escala numérica que considera pertinente.

Para ello, se sugiere tener en cuenta el significado de los números: 1, siempre; 2, casi siempre; 3, a veces; 4, rara vez y 5, nunca. Suplicamos responder con la MÁXIMA seriedad, honestidad y franqueza.

N.º	DIMENSIONES DE DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
	Conocimiento					
1	Aporta constantemente ideas de solución al equipo					
2	Tiene claro los objetivos de la empresa					
3	Cuenta con el conocimiento necesario para cumplir su trabajo					

	Estructura					
4	Tiene claro las jerarquías de la empresa					
	Motivación					
5	Los colaboradores de tu trabajo están suficientemente empoderados para desarrollar diferentes actividades					
6	Se considera un colaborador motivado con el trabajo que realiza					
7	Se siente satisfecho con su remuneración					
8	Tiene autonomía para ejecutar sus actividades cotidianas con iniciativa y responsabilidad					
9	Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus habilidades					

ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la investigación: EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2017						
Apellidos nombres del investigador: Mariela Daza, Janet del Pilar						
Apellidos y nombres del experto: <i>BIVADOS ENCARNACION ALVAREZ</i>						
ASPECTO POR EVALUAR						
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMPREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE
	<p>Dimensión Conocimiento</p> <p>Según Altes (2013), se refiere a la capacidad con el cuenta un sujeto para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza y el comportamiento y las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es su grado de conocimiento sobre sus funciones</p>	<p>Acción solución de problemas</p>	<p>Aporta constantemente ideas de solución al equipo</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>		
			<p>Tiene claro los objetivos de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>		
			<p>Tiene claro los objetivos de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>		
Desempeño	<p>Dimensión Estructura</p> <p>Para la evaluación se toma en cuenta la teoría de Altes (2013), quien señala que la estructura responde a la percepción que presentan cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas</p>	<p>Metas de la empresa</p>	<p>Tiene claro las jerarquías de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>		
			<p>Políticas</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>		

<p>Dimensión de Motivación</p> <p>Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron en comendas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas de un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.</p>	<p>Sistema de recompensas</p>	<p>están suficientemente empoderados para desarrollar diferentes actividades</p>	<p>rara vez y nunca.</p>					
		<p>Se considera un colaborador motivado con el trabajo que realiza</p>	<p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>					
		<p>Se siente satisfecho con su remuneración</p>	<p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>					
	<p>Satisfacción en el puesto de trabajo.</p>	<p>Tiene autonomía para ejecutar sus actividades cotidianas con iniciativa y responsabilidad</p>	<p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>					
		<p>Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus habilidades</p>	<p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>					



Firma del experto:

Fecha:

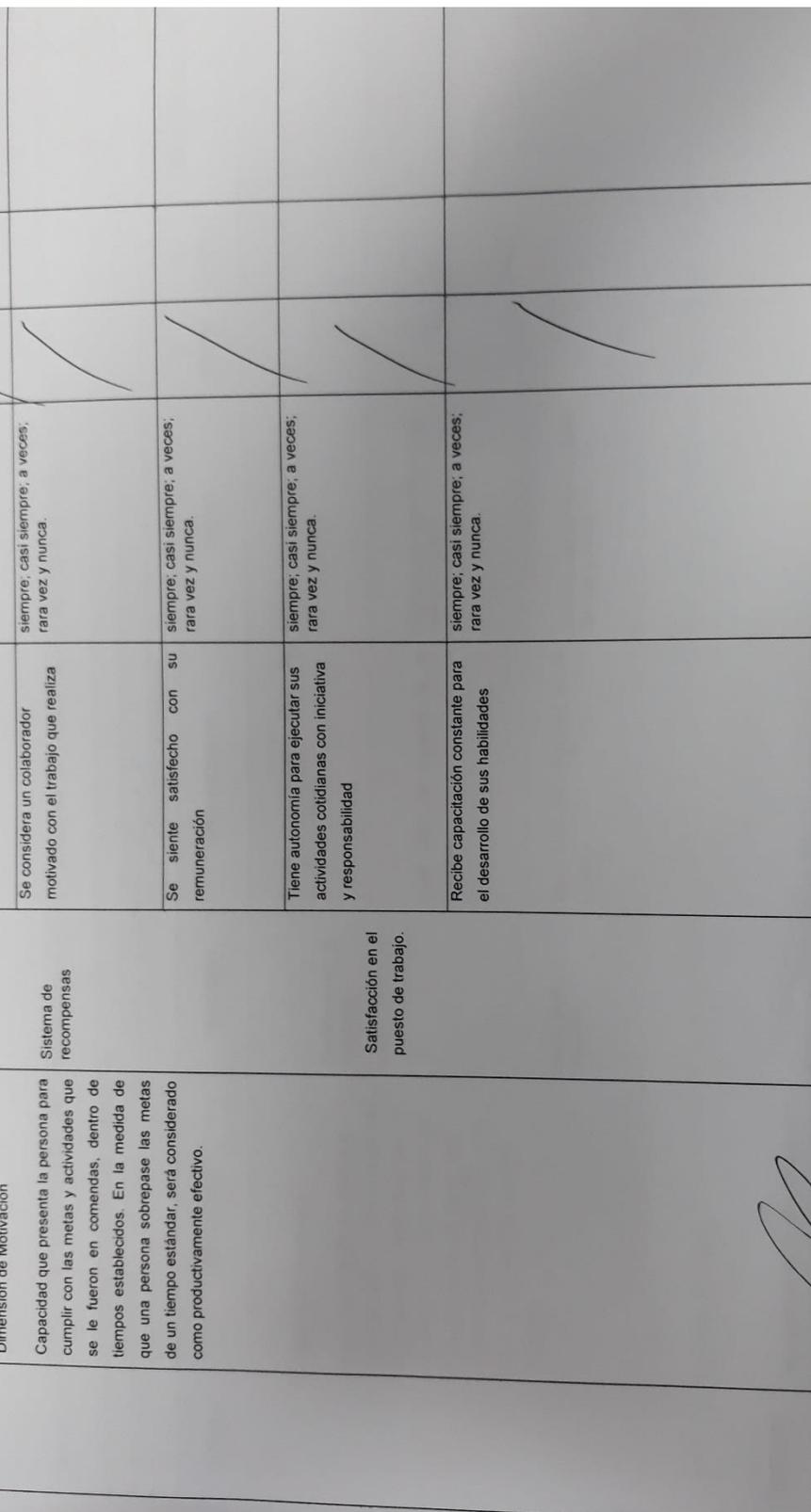
Título de la investigación : EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2017

Apellidos nombres del investigador: Mantilla Daza, Janet del Pilar

Apellidos y nombres del experto: JUANET SANCHEZ CARLOS ABELINO

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMPREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS Y SUGERENCIA:
Desempeño	Dimensión Conocimiento Según Alles (2013), se refiere a la capacidad con él cuenta un sujeto para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza y el comportamiento y las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es su grado de conocimiento sobre sus funciones	Aporte solución de problemas	Aporta constantemente ideas de solución al equipo	siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.	/		
			Tiene claro los objetivos de la empresa	siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.	/		
		Metas de la empresa	Tiene claro los objetivos de la empresa	siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.	/		
	Dimensión Estructura Para la evaluación se toma en cuenta la teoría de Alles (2013), quien señala que la estructura responde a la percepción que presentan cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas	Jerarquía de la empresa Políticas	Tiene claro las jerarquías de la empresa	siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.	/		

<p>Dimensión de Motivación</p> <p>Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron en comandas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas de un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.</p>	<p>están suficientemente empoderados para desarrollar diferentes actividades</p> <p>Se considera un colaborador motivado con el trabajo que realiza</p> <p>Se siente satisfecho con su remuneración</p> <p>Tiene autonomía para ejecutar sus actividades cotidianas con iniciativa y responsabilidad</p> <p>Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus habilidades</p>	<p>rara vez y nunca.</p> <p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p> <p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p> <p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p> <p>siempre; casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>	
---	---	--	---

Fecha: 2017

firma del experto:



Título de la investigación : EL DESEMPEÑO DEL TRABAJADOR EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2017

Apellidos nombres del investigador: Mantilla Daza, Janet del Pilar

Apellidos y nombres del experto: *H.G. CASTILLO LAMACES, ANDRÚO AMTANO*

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS Y SUGERENC
Desempeño	<p>Dimensión Conocimiento</p> <p>Según Alles (2013), se refiere a la capacidad con él cuenta un sujeto para la comprensión, mediante la razón, la naturaleza y el comportamiento y las cualidades de las actividades que relaciona dentro de su trabajo, es su grado de conocimiento sobre sus funciones</p>	<p>Aporte solución de problemas</p>	<p>Aporta constantemente ideas de solución al equipo</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>	✓		
			<p>Tiene claro los objetivos de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>	✓		
			<p>Tiene claro los objetivos de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>	✓		
	<p>Dimensión Estructura</p> <p>Para la evaluación se toma en cuenta la teoría de Alles (2013), quien señala que la estructura responde a la percepción que presentan cada una de las personas acerca de la estructura de la empresa la capacidad para la resolución de problemas</p>	<p>Jerarquía de la empresa</p> <p>Políticas</p>	<p>Tiene claro las jerarquías de la empresa</p>	<p>siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca.</p>	✓		

<p>Dimensión de Motivación</p> <p>Capacidad que presenta la persona para cumplir con las metas y actividades que se le fueron encomendadas, dentro de tiempos establecidos. En la medida de que una persona sobrepase las metas de un tiempo estándar, será considerado como productivamente efectivo.</p>	<p>están suficientemente empoderados para desarrollar diferentes actividades</p>	<p>rara vez y nunca.</p>
<p>Sistema de recompensas</p>	<p>Se considera un colaborador motivado con el trabajo que realiza</p>	<p>siempre, casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>
<p>Satisfacción en el puesto de trabajo.</p>	<p>Se siente satisfecho con su remuneración</p>	<p>siempre, casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>
<p>Satisfacción en el puesto de trabajo.</p>	<p>Tiene autonomía para ejecutar sus actividades cotidianas con iniciativa y responsabilidad</p>	<p>siempre, casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>
<p>Satisfacción en el puesto de trabajo.</p>	<p>Recibe capacitación constante para el desarrollo de sus habilidades</p>	<p>siempre, casi siempre; a veces; rara vez y nunca.</p>



del experto:

BABUB CASTILLO

Fecha: 11/11/17

Anexo: Matriz de consistencia

Título: DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE AUTOSERVICIOS DE NESTLE PERU S.A 2017

Autora: Janet del Pilar Mantilla Daza Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental, correlacional

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones																																		
			Variable 2: Compromiso																																		
Problema general			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos																														
<p>¿De qué manera el influye en el desempeño laboral en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?</p> <p>Problema específicos ¿Cómo se beneficia la buena relación laboral y personal en el desempeño laboral del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?</p> <p>¿En qué medida se afectan las ausencias del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?</p> <p>¿De qué modo afecta el Estrés y el desempeño laboral del trabajador en el Canal de Autoservicios de Nestlé Perú S.A 2017?</p>	<p>Determinar cuál es el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017</p> <p>Objetivo específicos Establecer cuál es el conocimiento de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.</p> <p>Establecer cuál es la estructura de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.</p> <p>Establecer cuál es la motivación de los trabajadores de la empresa Nestlé Perú S.A. Lima, 2017.</p>		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">Variable 2: Compromiso</th> </tr> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conocimiento</td> <td>Aporte solución de problemas de problemas de la empresa</td> <td>1,2,3</td> <td>Siempre (1)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estructura</td> <td>Jerarquía de la empresa Políticas</td> <td>4</td> <td>Casi siempre (2)</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>Motivación</td> <td>Sistema de recompensas. Satisfacción en el puesto de trabajo.</td> <td>5,6,7,8,9,1</td> <td>Rara vez (4)</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Nunca (5)</td> <td>Alto</td> </tr> </tbody> </table>					Variable 2: Compromiso					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos	Conocimiento	Aporte solución de problemas de problemas de la empresa	1,2,3	Siempre (1)		Estructura	Jerarquía de la empresa Políticas	4	Casi siempre (2)	Bajo	Motivación	Sistema de recompensas. Satisfacción en el puesto de trabajo.	5,6,7,8,9,1	Rara vez (4)	Medio				Nunca (5)	Alto
			Variable 2: Compromiso																																		
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos																																	
Conocimiento	Aporte solución de problemas de problemas de la empresa	1,2,3	Siempre (1)																																		
Estructura	Jerarquía de la empresa Políticas	4	Casi siempre (2)	Bajo																																	
Motivación	Sistema de recompensas. Satisfacción en el puesto de trabajo.	5,6,7,8,9,1	Rara vez (4)	Medio																																	
			Nunca (5)	Alto																																	

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, RAUULO ANTONIO CASTILLO CANALES
..... docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela
Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo CALLAO..... (precisar
filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

" EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CANAL DE SERVICIOS DE NETLE
PERU S.A. CIA 2017 "

.....",
del (de la) estudiante MANUELA DAZA JIMÉNEZ DEL PUE
....., constato que la investigación tiene un índice de similitud
de% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha CALLAO, 23 NOVIEMBRE DEL 2017

.....

Firma
RAUULO ANTONIO CASTILLO CANALES
Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 47011880

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback studio

PROYECTO DE INVESTIGACION

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El desempeño laboral en el canal de autoservicios de Nestlé Perú S.A., Lima, 2017*

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:
Bachiller en Administración

AUTORIA:
Mantilla Daza, Janet del Pilar

ASESOR:
Mig. Castillo Carralén, Braulio Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Marketing de Mercaderías

Braulio Castillo

Resumen de coincidencias

23 %

1	despaca unfru edu pe 0...	2 %
2	Entregado a Universidad...	2 %
3	sampodio uned ac cr	1 %
4	biempensado com	1 %
5	repu.lia.edu.ec	1 %
6	repositorio univ.edu.pe	1 %
7	docslide.us	1 %
8	repositorio univ.edu.pe	1 %
9	coddeconocimiento.uj...	1 %
10	repositorio univ.edu.pe	1 %
11	Entregado a Universidad...	1 %
12	repositorio univ.edu.pe	1 %

1 2 Entregado a Universidad... 1 %

Escudo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: MAÑILLA DAZA, JANET DEL PILAR
 D.N.I. : 25854187
 Domicilio : 62526 Pucallpa 12666-20
 Teléfono : Fijo: - Móvil : 946167717
 E-mail : jmanilladaza@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EXPERIMENTALES

Escuela : ADMINISTRACION

Grado

Título

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : _____

Mención : _____

Doctorado

3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MAÑILLA DAZA, JANET DEL PILAR

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

"El desempeño laboral en el canal de autoventas de
NESTLE PERÚ S.A LIMA 2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 23/02/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela profesional de administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Mantilla Daza, Janet del Pilar

INFORME TÍTULADO:

El desempeño laboral en el canal de distribución de
Nestlé Perú S.A. Lima 2019

PARA OBTENER EL GRADO DE:

Bachiller de administración

SUSTENTADO EN FECHA: 02/12/17

NOTA O MENCIÓN: 16



RAFAEL LOPEZ LANGAUTRO