



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL

**PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA
MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L,**

AYACUCHO, 2023

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

AUTOR

PULLO BEJAR, DENYS

ORCID: 0000-0002-9483-7930

ASESORA

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0023-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **22:00** horas del día **09** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023**

Presentada Por :
(3101161240) **PULLO BEJAR DENYS**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Mgr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante PULLO BEJAR DENYS , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 6% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 05 de Junio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

A mi familia, el pilar de mi vida. Por el cual lucho día a día, que son el motor que impulsa para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres quienes son el motivo por el cual me esfuerzo tanto en la vida para darles lo mejor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por la salud, la vida y el poder estudiar, y culminar satisfactoriamente el trabajo de investigación.

A mi madre, por el esfuerzo, colaboración, aliento y apoyo constante durante mi carrera y desarrollo de la investigación.

ÍNDICE GENERAL

Carátula.....	I
Acta de Sustentación	II
Constancia de Evaluación de Originalidad.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract.....	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	5
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Hipótesis	27
III. METODOLOGÍA.....	28
3.1 Nivel, Tipo y diseño de Investigación	28
3.2. Población y Muestra	29
3.3 Variables. Definición y Operacionalización.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información	31
3.5. Método de análisis de datos.....	31
3.6. Aspectos éticos	32
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	69
VII. RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73

ANEXOS	79
Anexo 01. Matriz de Consistencia	79
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	80
Anexo 03. Validez del instrumento	82
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento	97
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	98
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	99
Anexo 07. Evidencias de ejecución (base de datos, declaración jurada)	100

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.....	34
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.....	36
Tabla 3. Características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.	38
Tabla 4. Características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.	40
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. .	42

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.....	35
Figura 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.....	37
Figura 3. Características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.	39
Figura 4. Características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.	41

RESUMEN

La investigación planteó como objetivo general; establecer la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 12 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 66.67% mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación, el 66.67% siempre sienten satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar, el 75.00% considera que casi siempre el gerente da un reconcomiendo a través de elogios, regalos en público, el 66.67% menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos, el 66.67% considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado, el 66.67% casi siempre han conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología. Se concluye que la microempresa en estudio sí cuenta con un gerente que motiva al personal a través de incentivos económicos; sin embargo, no se otorga recompensas económicas; además, aunque el personal se considera productivo en su área en ocasiones al no contar con suficiente tiempo para cumplir con los objetivos no son eficientes ya que el uso de los recursos no es utilizado de manera óptima.

Palabras clave: Desempeño organizacional, Motivación laboral, microempresa.

ABSTRACT

The research proposed as a general objective; establish the proposal to improve work motivation for organizational performance in the hardware microenterprise Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023; The type of research was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, a sample population of 12 workers was taken; To collect the information, the survey technique was applied and as an instrument a questionnaire of 20 questions on a Likert scale, the results were: 66.67% mention that the company rarely promotes professional development through training, 66.67% always feel satisfaction because the work they do allows them to acquire new knowledge and progress, 75.00% consider that the manager almost always gives praise through praise, gifts in public, 66.67% mention that the company rarely grants economic incentives, 66.67% consider that they rarely achieve productivity by doing work with fewer resources and in less time than planned, 66.67% have almost always managed to improve their productivity using technology. It is concluded that the microenterprise under study does have a manager who motivates staff through economic incentives; However, no financial rewards are granted; Furthermore, although the staff is considered productive in their area, sometimes because they do not have enough time to meet the objectives, they are not efficient since the use of resources is not used optimally.

Keywords: Organizational performance, Work motivation, microenterprise.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las micro y pequeñas empresas) a nivel mundial son impulsoras del crecimiento económico, generan riqueza y puestos de trabajo, contribuyendo así a la lucha contra la pobreza y la desigualdad; además mejoran la competitividad en el mercado, y moderan las posiciones monopólicas de las grandes corporaciones. Las MYPES pueden actuar como un semillero para la actividad emprendedora y la innovación (Huayhuas, 2023).

Pero a pesar de la importancia de estas MYPES el error que impide que se mejore el desempeño, productividad y motivación es que los gerentes no buscan mejorar la satisfacción laboral, por ende se produce baja moral entre los trabajadores y si los empleados tienen la sensación de que sus ocupaciones carecen de sentido y son monótonas, tendrán una actitud negativa que conducirá sin duda a un descenso de la productividad, en este sentido las consecuencias de tener empleados desmotivados e insatisfechos pueden ser de un gran alcance negativo y esta cuestión preocupa tanto a los líderes de pequeñas empresas como a los de grandes compañías; cabe decir que este problema se da en diversas partes del mundo:

En España más del 90% del tejido empresarial está compuesto por pymes, lo que las convierte en el motor económico del país, con una gran presencia en el sector servicios y comercio. Sin embargo, el primer error por el cual fracasan este tipo de empresas es que los líderes no motivan a su personal, un estudio demostró que alrededor del 40% de los trabajadores afirman que su trabajo es muy estresante o extremadamente demandante; por lo cual, a pesada carga de trabajo, los conflictos de equipo, la mala gestión y los bajos salarios contribuyen a generar empleados desmotivados; se puede decir que si estos factores no se abordan, pueden dar lugar a una disminución del desempeño y a una elevada rotación de personal, entonces, saber qué hace infelices a los empleados es el primer paso para mejorar su moral y su satisfacción, en este sentido se puede decir que un directivo o líder que no reconoce ni recompensa el trabajo duro puede acabar con un equipo desmotivado y, peor aún, deprimido (Cámara de Comercio de España. 2021).

En México las micro, pequeñas y medianas empresas forman un segmento importante de la economía, particularmente a nivel nacional, pues generan un gran aporte en cuanto a productos y servicios. Así como también poseen una capacidad única de adaptarse a las nuevas tecnologías, la sociedad y los cambios de tendencia. No obstante el error que los lleva a la quiebra es que sus representantes no buscan estrategias para motivar al personal, es así que la rutina, un proyecto con un plazo de entrega demasiado largo, las tareas

repetitivas y monótonas son algunas de las situaciones que desmotivan al personal, por ende es necesario aprender a establecer formas de trabajo que caminen de la mano de la eficiencia, la velocidad y la productividad va a permitir que la frustración y desgaste laboral disminuya considerablemente (Laguna, 2022)

En Ecuador existen 882.766 empresas de las cuales el 99.5% son consideradas como MIPYME. A pesar de esta importancia las mypes llegan a fracasar puesto que existe mucho desgaste personal y profesional, es decir los colaboradores están realizando una misma cosa durante un largo periodo de tiempo, aunque dicha tarea mantenga al empleado permanentemente ocupado, es contraproducente para su estado de ánimo y motivación. Para evitar esta situación se debe empezar a plantearse nuevos retos y delegar actividades a otras personas que puedan, también, asumirlas como nuevas metas, alimentando así de forma recíproca el flujo de motivación en la globalidad de la plantilla (Sumba et al., 2022).

En el Perú las PYMES son el principal motor de la economía, ya que genera empleo a más de 7 millones de compatriotas, es decir, el 45% de la PEA, lo que representa el 21% del PBI nacional; no obstante, los gerentes no miden el desempeño del personal por lo cual dificulta identificar en que aspectos están fallando; en consecuencia, el colaborares no siente sensación de pertenencia en la empresa no los toma en cuenta en la participación y toma de decisiones gerenciales; además no se le ayuda a incrementar su profesionalismo, lo cual ocasiona insatisfacción y motivación; otro error de las mypes es alargar las jornadas de trabajo lo cual genera un cansancio físico, mental e incluso emocional, dependiendo del ambiente laboral que se viva; por ende prender a lidiar con las situaciones que provocan estados bajos de ánimo, permitirá mantener un equilibrio entre los deseos y los miedos, el entusiasmo y la desmotivación (Benavides, 2023).

En Ayacucho existen una gran cantidad de emprendedores que tienen ideas creativas para salir adelante, no obstante, solo se enfocan en lograr ventas descuidando a si su capital humano, en este sentido el líder no consigue empleados felices y satisfechos en su puesto laboral; cabe decir que la satisfacción, la productividad y el rendimiento laboral están fuertemente conectados o ligados a la motivación; por ende las empresas que invierten en la felicidad de sus empleados consiguen un crecimiento más rápido y una mayor productividad que otras empresas, es necesario que el empresario invierta en su equipo pues es la decisión más inteligente que se puede tomar, dado que los empleados son la base de cualquier compañía porque fomentarán que el camino que se trace llegue a su meta.

A nivel local en la ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, los trabajadores consideran que el líder no los motiva, por ende, esto limita su desempeño para generar productividad; entre los problemas principales encontramos: Inseguridad laboral, esta es una causa de la desmotivación en el trabajo, normalmente, los trabajadores que están motivados y son más productivos son aquellos que sienten seguridad en el trabajo a largo plazo y aquello que ven posibilidades de ascender en una empresa; otro problema es que no se sienten valorados, pero combatir esta causa es realmente sencillo, tan solo una carta de agradecimiento y unas palabras puede ser suficientes; además los colaboradores se sienten estancados pues no ven oportunidad de desarrollo y la falta de visión de carrera lo cuales son motivos suficientes para la desmotivación. Por todo lo expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?; y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?; ¿ Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?; ¿ Cuáles son las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?; ¿Cuáles son las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?

El presente estudio realizado, constituye un aporte teórico en la medida que incrementó el conocimiento sobre la importancia de mantener un nivel alto de motivación laboral y desempeño dentro de la organización que otorgue la satisfacción de las necesidades de los colaboradores, de la misma organización y del usuario externo, es decir los trabajadores al encontrarse desmotivados influye de manera indirecta en la atención al cliente. En la investigación se presentaron antecedentes y fundamentos teóricos que permitieron abordar científicamente el problema planteado, pues el análisis de las diferentes teorías sobre la motivación laboral y el desempeño organizacional son importantes para cumplir con los objetivos de la investigación. En cuanto a las implicancias prácticas, contribuyó a plantear posibles soluciones a los problemas encontrados ya que los resultados fueron de conocimiento a los dueños y todo el personal involucrado. Los resultados de esta investigación sustentaron la importancia del mantener una buena motivación laboral y un

desempeño adecuado puesto que esto repercute en la satisfacción de los trabajadores; además se pudo manifestar que a través del desempeño que el personal tenga en su puesto de trabajo, y mejorando el estado de ánimo tanto en lo personal como en lo profesional también influye en la productividad de la empresa. De igual forma tiene una justificación metodológica, debido a que la investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, se usó la técnica de la encuesta para obtener información mediante cuestionarios aplicados a los trabajadores, para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, y para la validación se tomó en cuenta el juicio de expertos, previamente a la encuesta; para posteriormente determinar resultados y discusiones planteados en los objetivos de la investigación.

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023; y como objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Motivación laboral

En el plano internacional, debido a que no se ubicaron estudios en relación al rubro, se procedió a buscar y presentar investigaciones que contengan las variables y el sector.

Torres y Ramírez (2020) en su tesis para licenciatura de la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Titulado: *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del Cantón la Troncal*. El objetivo del presente estudio es analizar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con el desempeño laboral en las empresas de la industria alimenticia del Cantón La Troncal. En el desarrollo de la investigación se usó el tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, y un diseño no experimental de corte transversal con una muestra poblacional de 103 colaboradores de las empresas alimenticias del Cantón La Troncal. La técnica que se utilizó fue la encuesta mediante el instrumento cuestionario, el cual está conformado por 10 enunciados, los resultados fueron que: El 56% indicaron que el sueldo recibido, está acorde a las actividades que realiza. El 78% indicaron que las remuneraciones son recibidas de manera puntual. El 75% indicaron que la remuneración de mi trabajo se contemplan los beneficios sociales de acuerdo a la ley. El 87% indicaron que la empresa realiza capacitaciones para estar actualizado en las labores del puesto de trabajo. El 76% indicaron que existe una comunicación directa con las autoridades de la empresa. El 87% indicaron que la relación que existe entre los compañeros es de respeto y cordialidad. El 56% indicaron el ambiente de trabajo es confortable (ventilación e iluminación). El 67% indicaron que la empresa ofrece atenciones médicas. El 50% indicaron que la empresa cuenta con planes de contingencia para posibles eventos a desarrollarse. El 56% indicaron que la actividad que realiza es pertinente a la formación profesional que he recibido. Se concluye que: La motivación laboral no influye de manera significativa en el desempeño laboral debido a que los colaboradores hoy en día prefieren tener un trabajo estable con los medios y recursos necesarios como el sueldo, las remuneraciones que establece la ley, las capacitaciones que se dan para el área en el que se encuentre laborando y un buen ambiente laboral para desempeñarse bien en el área de trabajo. Por lo tanto, la teoría de Herzberg se cumple de manera parcial ya que los factores

de motivación no están influyendo en los trabajadores para desempeñarse bien en el puesto de trabajo mientras que los factores higiénicos que pertenecen a la satisfacción si influyen.

Chele (2022) en su tesis de licenciatura para la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Titulado: *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del Cantón La Libertad*, el objetivo fue analizar la motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del cantón la Libertad. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal, la población y muestra al conformaron 385 trabajadores, la técnica aplica fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas, los resultados fueron que: El 47,01% está de acuerdo en que existe motivación en su lugar de trabajo, el 51.59% está de acuerdo en que el desarrollo de las actividades de trabajo se cumple de manera efectiva. El 78.1% está de acuerdo en que la capacitación del personal beneficia a la mejora de la productividad. El 86.01% está de acuerdo en que, en su lugar de trabajo, el compañerismo y trabajo en equipo aportan a la mejora de la productividad. El 77.81% está de acuerdo en que la microempresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional mediante la rotación de puestos. El 47,01% está de acuerdo en que la motivación laboral genera un alto nivel de efectividad en el trabajo realizado por los colaboradores. El 66.5% está de acuerdo en que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de la microempresa. El 50.8% está de acuerdo en que el 85.2% está de acuerdo en que el ambiente laboral en su lugar de trabajo es el adecuado. El 50.8% está de acuerdo en que considera que su trabajo está bien remunerado. Se concluye principalmente que en las microempresas estudiadas existe la falta de motivación laboral, los trabajadores no se sienten motivados y esto genera que exista una baja calidad en su trabajo, los gerentes conocer de la importancia de esta, sin embargo, muchos no la aplican. El recurso humano de las microempresas no se siente satisfechos en su lugar de trabajo, el ambiente laboral no es propicio, provocando que la productividad sea deficiente, los directivos saben lo importante que es, por eso tratan de motivarlos en las ocasiones que se pueden.

Grijalva (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Titulado *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. El propósito del presente trabajo investigativo tiene como objetivo establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte

transversal, la muestra poblacional la conforman 174 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas. De acuerdo a los resultados obtenidos se comprobó, existe un porcentaje muy grande de colaboradores que pertenecen al área operativa con un valor del 87,93%, el 61,49% se encuentran laborando alrededor de 0 meses a 5 años, el 35,06% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que, si son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que están cumpliendo sus metas, el 41,95% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo en que se motivan al saber que la empresa toma en consideración las opiniones de los mismos dentro de cada una de sus áreas de trabajo, el 47,70% de colaboradores indican que están totalmente de acuerdo en que la empresa facilita mantener de forma abierta las relaciones positivas y laborales entre compañeros de trabajo y de las diferentes áreas de trabajo, el 43,68% de los colaboradores prefieren trabajar en compañía de otras personas, además, les agrada escuchar y aprender de los demás compañeros que por su permanencia en la empresa tienen más experiencia, el 58,90% de los empleados manifiestan que están totalmente de acuerdo en que son muy organizados cuando les asignan tareas de mayor complejidad, el 49,43% de los trabajadores indican que se han acostumbrado a dar sus opiniones en caso de no estar de acuerdo en ciertas cosas del trabajo, el 47,70% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los compañeros de equipo de trabajo o departamento. Por medio de los resultados se concluyó que, con una adecuada motivación en los trabajadores se puede conseguir un nivel de desempeño laboral eficiente, conllevando a cumplir los objetivos institucionales y elevar la productividad de la institución, logrando además la satisfacción personal y profesional en los propios colaboradores.

Baño (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, Titulado *Clima organizacional y desempeño laboral del personal Administrativo de la red de Plazas y Mercados del Cantón Ambato*; tuvo como objetivo: Proponer estrategias que ayuden a lograr un clima organizacional adecuado, a fin de conseguir el desempeño adecuado en el personal administrativo en la Red de Plazas y Mercados del cantón Ambato. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 156 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron: El 75% está de acuerdo en que los objetivos son realizables y alcanzables, el 46.2% está de acuerdo que el ambiente laboral es

óptimo para su desempeño laboral, el 41% recompensan de alguna forma por el trabajo bien ejecutado; el 68.6% cumple con los objetivos laborales, el 66.7% aprovecha el tiempo dentro su horario de trabajo y el 64.7% cumple con sus actividades laborales. A su vez, el 65.4% manifiesta que no tiene que rehacer el trabajo solicitado por su jefe o supervisor, pero el porcentaje restante es considerable por lo que se tendría que reevaluar para definir acciones específicas para que el personal sea capaz de realizar lo solicitado por el jefe o supervisor, el 53.8% está de acuerdo en que sus compañeros de trabajo le piden ayuda para realizar su trabajo, mostrándose el trabajo en equipo que existe en el ambiente laboral; pero el 51.9% menciona que no puede capacitarse frecuentemente, el 57.7% acoge y ejecuta las órdenes de trabajo y están de acuerdo en que los resultados de su trabajo aportan a los objetivos en un 76.9%; a su vez, un 64.1% no recibe sugerencias por parte de su jefe o supervisor para mejorar su trabajo, el 76,2% del personal realiza de la mejor forma sus funciones y actividades y se enfocan en los objetivos institucionales. Sin embargo, un 64.7% de ellos manifiesta que no podría realizar su trabajo en menos tiempo y están de acuerdo en que mantiene reuniones de trabajo frecuentes para revisar los procedimientos de trabajo. Se concluye que: La percepción del personal administrativo de la Red de Plazas y Mercados del cantón Ambato sobre el clima laboral es que sí afecta e incide directamente en el desempeño, puesto que actualmente los colaboradores requieren acciones para incrementar la motivación, comunicación y mejorar los conocimientos técnicos para desarrollarse profesionalmente. Además, la relación entre las dos variables permite deducir que existe una dependencia mutua entre ellas, siendo esencial que en las instituciones objeto de estudio se analice, monitoree y se evalúe frecuentemente.

Variable 2: Desempeño organizacional

Bailón (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, México. Titulado: *Impacto de la rotación de personal en el desempeño laboral en cadenas de supermercados del norte de Guayaquil. año 2021*, tuvo como objetivo analizar el impacto de la rotación de personal y su incidencia en el desempeño laboral en cadenas de supermercados del norte de Guayaquil en el año 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 36 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 64% tienen objetivos personales, el 47% tienen un deseo de nuevo empleo, el 64% miden el desempeño según capacidades, el 42% es estable y seguro en el

trabajo, el 89% considera hacer las cosas bien según sus funciones, el 86% tiene empeño y esfuerzo para mejorar, el 86% aporta con ideas para mejorar labores, el 72% busca información nueva de su trabajo, el 50% de los funcionarios encuestados han manifestado que cuentan con sus vacaciones año a año, el 33% no tienen beneficios económicos, el 50% tienen un salario puntual, el 42% tienen reconocimiento del jefe. Se concluye que los niveles de desempeño laboral podrían considerarse aceptables; en cuanto a la productividad, los funcionarios están comprometidos en realizar adecuadamente sus tareas, cumplir con las disposiciones y políticas institucionales, realizar a tiempo sus labores y respetar las decisiones institucionales. En los aspectos de competencia y relaciones interpersonales se evidenciaron situaciones que afectan el desempeño laboral como la poca realización de procesos de capacitación y deficiencias en el flujo comunicacional de los funcionarios.

Palacios (2023) en su tesis de licenciatura para la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Titulado: *La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de ventas de electrodomésticos*; tuvo como objetivo: Determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa privada de venta de electrodomésticos; la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, explicativo, diseño no experimental, la muestra poblacional la conforman 39 trabajadores, para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 9 preguntas cerradas: El 56% de los trabajadores indican que considera eficiente la calidad del servicio brindado al usuario. El 75% de los trabajadores indican que Fomenta la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio. El 68% de los trabajadores indican que Brinda al usuario una atención rápida y eficiente. El 56% de los trabajadores indican que Atiende de manera respetuoso(a) y diligentemente a los usuarios de los servicios de la empresa. El 86% de los trabajadores indican que tienen presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí. El 48% de los trabajadores indican que transforman las quejas en oportunidades para aprender y mejorar. El 89% de los trabajadores indican que reciben incentivos por el buen desempeño de mi trabajo. El 67% de los trabajadores indican que sus jefes y superiores confían en mi desempeño laboral. El 69% de los trabajadores indican que se siente orgulloso de pertenecer a esta organización. Se concluye que: La fuerza laboral de la empresa se encuentra principalmente en su cuerpo de ventas, y se trata de una empresa que permite que su personal sienta confianza en cuanto a la estabilidad laboral, ya que no poseen una alta rotación del personal, en su lugar muestran una clara permanencia del

personal contratado. La empresa posee un nivel bueno en promedio general dentro del análisis de ambas variables, tanto para la inteligencia emocional como el desempeño laboral. Existe una clara falta de incentivo por parte de la empresa, hacia el progreso profesional de sus empleados, ya que no impulsan a que continúen sus estudios superiores. Debido a esta falta de incentivo o valoración al personal, se puede percibir la poca participación en cuanto a la proposición de estrategias o ideas que pudieran aportar al perfeccionamiento de las actividades diarias de la institución

Nacionales

Variable 1: Motivación laboral

Aguilar (2021) en su tesis de licenciatura para la Universidad Tecnológica del Perú, Perú. Titulado *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*; tuvo como objetivo determinar si hay relación significativa entre la motivación y la productividad laboral en la empresa Faseel SAC. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-explicativo, diseño no experimental, la muestra poblacional la conforman 45 trabajadores, para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 11 preguntas cerradas: El 45% de los trabajadores indican que su experiencia laboral corresponde a su puesto de trabajo, el 45% de los trabajadores indican que está contento con la trayectoria profesional que ha ejercido dentro de la empresa, el 67% de los trabajadores indican que la empresa brinda reconocimientos y/o estímulos a su personal, el 50% de los trabajadores indican que conoce claramente su labor y están definidas en el MOF (manual de empresa y funciones), el 45% de los trabajadores indican que le gusta el trabajo que realiza, el 47% de los trabajadores indican que tiene posibilidad de ser proactivo y tomar decisiones en las actividades que realiza, el 96% de los trabajadores indican que las tareas realizadas están acorde a sus capacidades y personalidad, el 85% de los trabajadores indican que la empresa se interesa por capacitar a sus colaboradores, el 45% de los trabajadores indican que considera que tiene oportunidad de ascender o que lo promuevan, el 45% de los trabajadores indican que las normas de la empresa son respetadas por todos los trabajadores, el 85% de los trabajadores indican que está de acuerdo con las políticas dadas por la empresas, el 45% de los trabajadores indican que existe una buena comunicación con su jefe, el 65% de los trabajadores indican que considera un nivel de exigencia adecuado por parte de su jefe, el 85% de los trabajadores indican que la iluminación, ventilación y nivel de ruidos es adecuada

en el trabajo, el 50% de los trabajadores indican que las instalaciones donde realiza las actividades se mantienen limpias, el 45% de los trabajadores indican que de acuerdo con las funciones que realiza considera que su trabajo está bien remunerado, el 69% de los trabajadores indican que existe equidad con los sueldos de los trabajadores que realizan las mismas funciones que usted. Se concluye que: Existe una relación alta y positiva entre la motivación y productividad laboral en los empleados de la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022; por lo tanto, se requiere seguir manteniendo motivado al personal para aumentar su productividad diaria en las actividades en las cuales se desenvuelve; se determinó que existe una relación alta y positiva entre la productividad y los factores motivacionales, en estos últimos se destacan el nivel de logro y realización de los empleados dentro de la empresa y en cuanto a las funciones se concluyó que gran parte de los trabajadores les gusta las funciones que realiza; sin embargo, cuando se habla del crecimiento dentro de la empresa el personal no está de acuerdo con la empresa ya que no les brinda capacitaciones periódicas, ya sea reforzando los conocimientos técnicos manuales o reforzando los relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) para prevenir los accidentes laborales.

Gutiérrez (2021) en su tesis para licenciatura de la Universidad Continental, Perú. Titulado: *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Tiendas Pieers Huancayo (Corporación Wama SAC), 2021*; propósito determinar de qué manera la motivación laboral en influencia en el desempeño laboral de la fuerza de ventas de la empresa Corporación Wama S.A.C Huancayo – 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 30 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, los resultados fueron que: El 100% de los trabajadores dijeron que siempre siguen las medidas de seguridad e higiene adecuadas en su lugar de trabajo, el 59% de ellos dijo que casi siempre tienen recompensas e incentivos que los motivan y aumentan su rendimiento económico en el trabajo, el 100% dijo que siempre tienen buena comunicación con los compañeros, y el 57% dijo que a veces tienen cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo. El 69% señaló que casi siempre tienen recompensas e incentivos que ayudan a motivar y aumentar sus rendimientos económicos en su centro de trabajo. El 100% señalaron que siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo. El 57% cuentan con cursos y capacitaciones en su centro de trabajo. El 47% señala que existe un ambiente

laboral favorable con el resto de sus compañeros. El 56% indican que en la empresa se dan oportunidades de crecimiento económico y profesional El 56% indican que en la empresa se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo. El 56% indican que en la empresa se tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza. Se concluye que: La motivación logra ser un elemento indispensable para lograr resultados ideales, ya que el rendimiento laboral sería el más adecuado. Además, se ha determinado que la motivación ayuda a fortalecer la manera en cómo se organiza una empresa, ya que los trabajadores están dispuestos a trabajar y participar.

Tagliabue (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería San Juan S.A. – Satipo, 2021*; tuvo como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa Cervecería San Juan S.A. – Satipo, 2021: La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la población de estudio estuvo conformada por 08 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 10 preguntas con los siguientes resultados: El 67.5% de los trabajadores indican que es responsable en su centro de trabajo. El 87.2% de los trabajadores indican que al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado. El 76,3% de los trabajadores indican que con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C.S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo. El 60.0% de los trabajadores indican que se han visto obligados a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo. El 78,9% de los trabajadores indican que a veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud. El 67.5% de los trabajadores indican que tienen la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo. El 100.00% de los trabajadores indican que creen que el trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer. El 77,2% de los trabajadores indican que la relación con mi superior es muy cordial. El 50.00% de los trabajadores indican que los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar. Se concluye que: La mayoría de trabajadores indicaron que a veces tienen una comunicación clara, fluida y precisa con el jefe, que casi nunca su jefe promueve el trabajo en equipo y no optimiza las cualidades del equipo, así como casi nunca permite la toma de decisiones en su puesto de trabajo; que a veces su jefe propone al grupo de trabajo instrucciones para el logro

de los objetivos; con respecto a la importancia de los incentivos, se concluye que para la mayoría de trabajadores nunca se les da reconocimiento por sus logros, nunca perciben una bonificación por llegar a sus objetivos, respecto a la importancia de la responsabilidad, el mayor porcentaje de trabajadores refirieron a veces se sienten motivados para continuar con el trabajo, la formación para el puesto que desempeñan lo adquirieron por experiencia en el puesto de trabajo, casi nunca su comportamiento está en función a las reglas de la ferretería.

Variable 2: Desempeño organizacional

Bautista (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, imperial cañete, 2020*; tuvo como objetivo, elaborar la propuesta de mejora en el desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro abarrotes, Imperial-Cañete, 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, la población de estudio estuvo conformada por 7 gerentes, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 10 preguntas con los siguientes resultados: El 56% indican que se reconoce las funciones a realizar en el cargo, el 67% indican que los trabajadores se desempeñan en forma efectiva en su cargo, el 56% indican que se tiene claridad sobre las metas que debe lograr, el 56% indican que se aporta nuevas ideas para el mejoramiento de área de desempeño, el 56% indican que se actúa con criterio adecuado para solucionar problemas, el 75% indican que se preocupa por no afectar el trabajo de otros, el 63% indican que se propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y los usuarios, el 56% indican que se establece una relación adecuada con las personas de su entorno, el 98% indican que se tiene disposición para trabajar en equipo, el 50% indican que se mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos, el 78% indican que se comunica efectivamente con su equipo de trabajo. Se concluye que: El personal administrativo no tiene una clara idea de los objetivos institucionales y sus prioridades y mantiene una mala actitud para realizar sus labores, entre otros factores, por la condición de los recursos físicos y tecnológicos, lo que genera un clima laboral negativo y por ende un mal desempeño laboral.

López (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios*

especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019; tuvo como objetivo general: incorporar las mejoras de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019. La metodología fue de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental transversal, para el recojo de la información se identificó una población de 87 tiendas de calzados, la cual se consideró como tamaño de muestra 87, a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas por medio de la encuesta, encontrándose los siguientes resultados que el 100% indicaron que son administradores, el 75.86% mencionan que tienen 31 a 50 años, el 62.07% son de género femenino, el 100% afirman que el número de trabajadores es de 1 a 5, el 50.57% indican que analizan la situación de la empresa donde ven el desempeño laboral de sus trabajadores, el 100% consideran que una comunicación para que sea eficiente es importante informar las deficiencias que ocurre dentro de la empresa. Se concluye que los representantes tienen que tener en cuenta la evaluación del desempeño laboral ya que es muy importante el rendimiento del trabajador, donde tienen que enfocarse en los aspectos trascendentales y que traten de medir las obligaciones en la organización, así mejorar una buena comunicación eficientemente para la evaluación y ser capacitados periódicamente donde se obtendrá un desempeño óptimo de alta competitividad laboral

Benites (2019) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, año, 2019*. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 15 clientes, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron el 100% de los clientes encuestados aceptan los productos de FECOMAT por tener garantía, el 100% de los clientes de FECOMAT los productos ofrecidos tienen precios que están acorde al mercado, el 97% de los clientes encuestados afirmaron que cuando compran en la empresa antes mencionada están seguros de encontrar los productos que buscan, el 97% de los clientes encuestados aseguraron que si están satisfechos con la atención brindada por FECOMAT, ya que nunca les han fallado en la entrega de los productos, el 100% opina que FECOMAT si cumple con entregar los productos a tiempo, el

97% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT aseguran que si toman la iniciativa en lo que concierne a su trabajo, el 100% de los trabajadores encuestados si cumplen con las obligaciones laborales generadas por la MYPE. FECOMAT, el 93% opina que si cumple con las metas y objetivos que la MYPE se plantea, el 93% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT coinciden en tener el rendimiento esperado por la empresa, el 100% de los trabajadores de la MYPE FECOMAT opinan que si reciben beneficios laborales por parte de la empresa, 100% de los trabajadores opina que, si son motivados por la MYPE FECOMAT, el 64% de los trabajadores encuestados aseguraron no estar convencidos de recibir de manera total capacitaciones por parte de la MYPE, en relación a diversos temas que puedan servirles a los trabajadores. Se concluye que: No todos los trabajadores de FECOMAT cumplen con las metas y objetivos que como empresa tienen, al no colaborar en el desarrollo de una propuesta de mejora que determinen buenos resultados afectando la buena gestión de calidad que debe estar presente no solo en el producto, sino también en la buena actuación de los trabajadores.

Regionales y/locales

Variable 1: Motivación laboral

Miranda (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso Cofahua SAC, distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021*; tuvo como objetivo general: Describir cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas: La metodología fue diseño no experimental – transversal descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 08 trabajadores de la ferretería, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 9 preguntas con los siguientes resultados: El 56% indican que su remuneración mensual no es suficiente como recompensa por el trabajo que realiza para la empresa donde labora, el 56% indican que la remuneración que percibe es justa con las actividades y quehaceres que su persona realiza en el trabajo, el 87% indican que considera que las recompensas que obtiene en su actual trabajo no las encontraría en otras empresas, el 56% indican que considera que además de las recompensas dinerarias deberían de existir otras formas de recompensarle por su esfuerzo en el trabajo, el 48% indican que su esfuerzo individual depende de las recompensas que obtendrá en el trabajo, el 100% indican que se siente preparado y capaz para desenvolverse adecuadamente en su puesto de trabajo el 86% indican que considera que sus capacidades y/o habilidades

personales le permiten realizar un buen trabajo para la empresa donde labora, el 85% indican que las habilidades y capacidades que posee son suficientes para solucionar posibles contingencias que pudieran generarse en su trabajo, el 50% indican que 56% indican que la empresa donde labora se preocupa por capacitarlo en temas relacionados a su puesto de trabajo continuamente. Se concluye que para la mayoría de trabajadores nunca se les da reconocimiento por su logro, nunca perciben una bonificación por llegar a sus objetivos, respecto a la importancia de la responsabilidad, el mayor porcentaje de trabajadores refirieron a veces se sienten motivados para continuar con el trabajo, la formación para el puesto que desempeñan lo adquirieron por experiencia en el puesto de trabajo, casi nunca su comportamiento está en función a las reglas de la ferretería.

Espino (2019) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *La motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*; tuvo como objetivo principal Describir las características de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 148 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron: el 94,59% de los colaboradores consideran que la bonificación por productividad si es importante, el 100% de los colaboradores considera que si recibieron reconocimiento ya que eso les motiva para un buen trabajo, el 81,1% de los colaboradores si fueron ascendido de cargo, el 87,8% de los colaboradores siempre están auto motivado. El 87,3% indican que su trabajo le permite tener un desarrollo en sus habilidades y capacidades individuales, el 96.4% indican que considera que las funciones que realiza en su trabajo están acordes a su perfil profesional, el 87,3% indican que las funciones que se le han encomendado en su puesto de trabajo no exceden su capacidad ni generan una sobrecarga laboral para usted el 56.7% indican que considera que puede asumir más funciones de las que ya viene realizando en su puesto de trabajo dado que sus capacidades y/o habilidades se lo permiten, el 78.1% indican que se siente satisfecho con las funciones que se le han encomendado realizar en su puesto de trabajo. Se concluye que la motivación es importante para los trabajadores de las mypes del rubro ferreterías, ya que perciben bonificaciones y reconocimientos, al realizar un buen trabajo fueron ascendidos de cargo ya que mediante a esta forma los trabajadores se sienten motivados y reconocidos por el buen

desempeño que realizan en la empresa.

De La Cruz (2019) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*; teniendo como objetivo general describir las características de la motivación laboral en dicha empresa. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 15 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron: el 67% respondieron que consideran la motivación laboral en su trabajo de forma regular, el 60% respondieron que consideran su estado emocional en su centro de trabajo de forma buena, el 80% respondieron que consideran al reconocimiento que le dan por su labor en su trabajo de forma regular. El 50% indican que considera que tienen la capacidad para trabajar de manera individual y en equipo. El 85% indican que trabajan responsablemente a pesar de las adversidades, el 50% indican que poseen visión de conjunto e integración, el 85% indican que tienen iniciativa propia y resistencia para resolver situaciones de frustración o fracaso, el 50% indican que tienen facilidad de comunicación, colaboración y cooperación con otros colaboradores, el 68% indican que el trabajo es un reto diario y no una tarea más, el 93% indican que el trabajo es un reto diario y no una tarea más tiene facilidad de comunicación y cooperación. Se pudo llegar a la conclusión que, si existe una motivación laboral, en el aspecto intrínseco los trabajadores tienen una motivación regular y en el aspecto extrínseco la empresa debe mejorar ciertos aspectos tales como analizar y mejorar los salarios, entre otros aspectos.

Variable 2: Desempeño organizacional

Valencia (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Titulado *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Distribuidora Atix Sac, Ayacucho-2021*; se realizó con el objeto de determinar y establecer la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC Ayacucho 2021. La investigación fue de diseño no experimental – transversal descriptivo- de propuesta para el recojo de información de se utilizó una población muestral de 8 trabajadores a quienes se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas; utilizando la técnica de la encuesta obtuvieron los siguientes resultados: El 62.7% de los colaboradores señalan que a veces se sienten identificados y comprometidos con el

hotel, El 54.9% de los colaboradores encuestados mencionan que nunca aportan ideas de mejora en la atención del cliente, El 39.2% de los encuestados señalan que a veces hablan con el dueño sobre problemas que suscitan en el hotel, El 80.4% de los colaboradores encuestados señalan que nunca han recibido algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral, El 84.3% de los encuestados afirman que a veces se sienten satisfechos laborando en la empresa, El 72.6% señalan que a veces el ambiente laboral le motiva a mejorar en sus labores diarias, El 62.7% de los colaboradores manifiestan que a veces una supervisión constante por parte de su jefe directo contribuye en su desempeño laboral, El 62.7% de los colaboradores señalan que a veces se sienten identificados y comprometidos con la empresa, el 39.2% de los encuestados señalan que a veces hablan con el dueño sobre problemas que suscitan. Se concluye que: El desempeño laboral del personal influye en la calidad de servicio al cliente, ya que los colaboradores y empleadores del sector hotelero siempre deben estar aptos, motivados y con buena actitud para el desarrollo de sus labores, siempre y cuando la empresa los mantenga contentos, del cual esto se visualiza en el buen desempeño y atención que se le brinda a sus clientes, dado que muchas empresas no mantienen a sus colaboradores satisfechos en área laboral y es por ello que no se visualiza un buen servicio de calidad, siendo que la empresa sea incompetente, generando molestias e insatisfacción de los clientes.

Lagos (2021) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*; tuvo como objetivo general: Conocer el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 30 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron: el 40.00% a veces invierte tiempo y energía en capacitarse y mejorar la ejecución de sus labores, el 40.00% a veces presenta iniciativas de mejora en los procedimientos de trabajo, el 36.67% a veces asiste a capacitaciones sobre el manejo de equipos o herramientas tecnológicas, el 36.67% en el momento de realizar un trabajo a veces influye en sus compañeros, el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo, el 40.00% a veces recibe recompensas o incentivos por sus logros, el 40.00% considera que a veces las recompensas e incentivos mejoran su desempeño laboral,

el 26.67% casi nunca su jefe inmediato reconoce y muestra satisfacción por su labor y el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza. Concluyendo que: Los colaboradores de la empresa, no presentaban un rendimiento laboral apropiado, ya que debido a su desempeño laboral no era el mismo debido a la reducción de horas en tiempos de pandemia y tras las nuevas estrategias que se presentaban como las nuevas tendencias digitales, no se encontraban del todo capacitado para esa situación presentada. Por ello se tuvo un previo conocimiento en función a diferentes autores con fines investigaciones internacionales, internaciones y locales.

Avendaño (2019) su tesis de licenciatura de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019*; tuvo como objetivo general: Describir el desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: Caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019. La metodología aplicada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra poblacional la conforman 5 trabajadores, para recabar la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 10 preguntas, en donde los resultados fueron: el 60% indicaron que casi siempre se consideran trabajadores de eficaz; el 60% indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa; el 100% indicaron que siempre el conocimiento es prioridad en el desempeño laboral que efectúan. El 78% indican que hay una comunicación fluida entre mis compañeros de trabajo, el 56% indican que el 78% indican que desempeña pruebas equitativas para medir la comunicación fluida, el 89% indican que se realiza pruebas de capacidad y selección el 56% indican que emplea pruebas de aptitudes que miden el desempeño, el 78% indican que se siente orgulloso de pertenecer a la empresa, el 50% indican que recibe la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas del trabajo el 85% indican que realiza capacitaciones por especialidad en su organización. Finalmente se llega a la conclusión de que gran porcentaje de los trabajadores es eficaz, sin embargo, no se ve una buena satisfacción laboral por la falta de reconocimientos, así mismo se pudo notar que el conocimiento es fundamental.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Motivación laboral

Capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la

organización, esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa, es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella; por ende una de las cosas más productivas que los equipos de recursos humanos y los gerentes de recursos humanos pueden hacer es crear una cultura sólida que ayude a los empleados a ser ellos mismos en el trabajo (Aguirre et al., 2019).

La motivación es todo aquel estímulo interno o externo que interviene en el cambio de la conducta del hombre. Igualmente, afirma que la motivación depende básicamente de tres variables: La subjetividad con la cual se percibe los factores que influyen en el desempeño del trabajo, las necesidades del trabajador que son de aspecto personal y profesional y el nivel de conocimientos que el trabajador acumula en su experiencia laboral (Dottie, 2023).

La motivación también puede definirse como el resultante entre el colaborador y la posición del entorno en la que se encuentra, es decir esto va a depender de la situación que viva la persona en ese instante, lo que conllevará una relación entre el trabajador y la posición que en ese momento motive a la persona, entonces, mediante la interacción la persona se motiva y esto va a depender de la situación en la que se encuentra, y si esta situación no la vive como debería, ya que así no se podrá motivar porque no habrá interacción (Alcívar et al., 2023).

Dimensión 1: Motivación intrínseca

La motivación intrínseca tiene su origen dentro del individuo, y está dirigida por las necesidades de exploración, experimentación, curiosidad y manipulación, las cuales se consideran conductas motivadoras en sí mismas; dicho de otro modo, la motivación intrínseca es el tipo de motivación que es autoadministrado, y que predispone al individuo a esforzarse por aproximarse a la consecución de una meta; además se puede decir que la motivación intrínseca, es una necesidad subyacente en el individuo de competencia social y autodeterminación, es decir, aquellas conductas que se realizan en ausencia de cualquier contingencia externa aparente se consideran intrínsecamente motivadas, por lo tanto la realización de la actividad es un fin en sí mismo y su realización permite al sujeto sentirse autónomo y competente, fundamental para el buen desarrollo de la autoestima sana (Zurita et al., 2023).

Indicador 1: Desarrollo profesional

El desarrollo o crecimiento profesional es un concepto amplio que abarca múltiples aristas y aspectos, en general, puede definirse como un proceso en el cual las personas se nutren de conocimientos, habilidades y cualidades para ser más competentes y capaces de insertarse en los mercados profesionales; además, se trata de una filosofía de mejora constante, basada en la autoexigencia y en la superación laboral y académica, por ende el crecimiento profesional se logra a través de un proceso continuo que requiere de compromiso, planificación y esfuerzo constante, tanto de parte del empleado como de la organización. De acuerdo con Rodríguez (2020) estos son algunos puntos claves para lograrlo:

Definir objetivos: es importante definir metas a corto o largo plazo, como aprender una nueva habilidad, obtener una certificación, avanzar a un nuevo rol, etc.

Evaluar habilidades y fortalezas: identifica junto con tu líder qué habilidades ya posees y cuáles necesitas desarrollar para alcanzar tus objetivos. Esto te ayudará a entender qué tipo de capacitación o experiencia necesitas.

Crear un plan de desarrollo profesional: tu plan debe incluir los pasos específicos que necesitas seguir para alcanzar tus metas. Esto puede incluir tomar cursos, asistir a seminarios, buscar mentoría, obtener experiencia práctica, etc.

Indicador 2: Satisfacción personal

Respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan, Esta puede variar de un colaborador a otro, y la buena o mala percepción depende de las condiciones internas que existan y la facilidad que tengan las personas para realizar sus actividades; por ende es importante que las empresas vean a sus empleados como algo más que un recurso, esta nueva percepción y valoración puede no solo cambiar el clima laboral en una organización, sino también el nivel de productividad y el orgullo que tengan los colaboradores de representar a una compañía (Boada, 2019).

Dimensión 2: Motivación extrínseca

Tipo de motivación en la cual los motivos que llevan a una persona a realizar determinado trabajo o actividad están situados fuera de la misma; o lo que es lo mismo, están sujetos a contingencias o factores externos, en esta clase de motivación los incentivos o refuerzos, tanto positivos como negativos, son externos y se encuentran fuera del control de la persona; por lo tanto, se concibe como motivación extrínseca todos aquellos tipos de premios o recompensas que se obtienen o se otorgan al realizar una tarea o una labor

determinada; se puede decir que el estímulo extrínseco más común es el salario que una persona recibe a cambio de realizar su trabajo; sin embargo un estímulo no material consiste en los halagos y reconocimientos que puede recibir una persona tras finalizar una tarea de manera exitosa; sin embargo, en la mayoría de los casos en los que la motivación es exclusivamente extrínseca se acaba produciendo una disminución del rendimiento independientemente del ámbito al que se haga referencia, por lo que la motivación extrínseca no es una buena aliada para proyectos a largo plazo; además está comprobado que cuando una persona comienza una actividad o tarea motivada por factores internos y posteriormente se le añaden recompensas externas, la eficacia y productividad disminuye con el tiempo, la explicación es sencilla, algo que se inicia por único placer de realizar una actividad acaba siendo percibido como una obligación y no se disfruta de la misma manera (Bohórquez, 2022).

Indicador 1: Reconocimiento

El reconocimiento es una necesidad fundamental de todos los seres humanos, y es por eso que es igual de esencial para la salud de los trabajadores y de los equipos de una organización. El reconocimiento a empleados consiste en mostrar gratitud por el trabajo realizado por un empleado, valorando sus esfuerzos y resultados. Implica una cierta cercanía entre el directivo y el empleado para poner de manifiesto las habilidades y cualidades de cada uno, cabe decir que muchos empleados pierden la motivación laboral debido a la falta de reconocimiento de sus superiores; por lo tanto el reconocimiento en el área de trabajo es una herramienta que tiene mucha influencia y es efectivo cuando se vuelve parte de los valores y prácticas de la compañía, y si se personaliza y se demuestra a todos los empleados, independientemente de sus niveles jerárquicos puede lograr cambios positivos en todos; además puede ser también una parte de las prácticas existentes de la empresa; una de las formas más comunes de dar reconocimientos es a través de la flexibilidad con el horario de trabajo, capacitación, bonificaciones de rendimiento, programas de asistencia a los empleados, premios, etc., hasta acciones cotidianas, como saludar a colegas, ofrecer ayuda, buscar opinión de subordinados, mantener al personal informado de las decisiones tomadas y los próximos cambios, y más (Cruz, 2022).

Indicador 2: Incentivos económicos

Son aquellos en que una empresa brinda una recompensa en efectivo al empleado, la suma se puede agregar al salario fijo o estar disponible de otra manera, como tarjetas prepagas para usar en tiendas específicas, los criterios para lograr estos tipos de incentivos

laborales varían, pero suelen estar asociados a indicadores de desempeño (KPIs) del profesional, como productividad, número de tratos cerrados, porcentaje de logro de metas, entre otros; los incentivos económicos más usados son: Los bonos, las comisiones, aumento de sueldo (Ccorisapra, 2022).

Indicador 3: Incentivos simbólicos

Son beneficios que se ofrecen a los trabajadores como recompensa por su desempeño y compromiso, pero que no implican una remuneración económica directa, estos pueden ser desde días libres adicionales hasta oportunidades de desarrollo profesional; se puede decir que una de las formas más efectivas y económicas de reconocer a los colaboradores es simplemente elogiar su trabajo en público; por ende algunas empresa organizan reuniones de equipo regulares para destacar los logros individuales y colectivos, expresando agradecimientos sinceros al trabajador por su contribución, este gesto simple puede aumentar la moral de los empleados y fortalecer la cohesión del equipo (Dávila et al., 2022).

Variable 2: Desempeño organizacional

Rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo, el desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización, Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo (González, 2020).

De esta manera, es como logran alcanzar objetivos como la calidad en los resultados de los productos o los servicios que se presten. Es así como los ingresos podrían aumentar y generar utilidades. Este trabajo no se genera con un solo día de aplicación, se trata de un proceso continuo en el que no se deben aceptar los atrasos. La meta es el cumplimiento a cabalidad de los objetivos y que esta labor se convierta en un hábito común. Si el rendimiento es bajo o mediocre, puede que se presenten variaciones en los resultados. Trayendo consigo consecuencias, en algunos casos, totalmente desfavorables para la empresa (González, 2020).

También puede referirse a la conducta de la persona en la búsqueda de las metas planteadas, eso incluye la estrategia personal para cumplir los planes trazados, se puede decir que para que un colaborador realice sus actividades y cumpla con los resultados que la empresa se proyecta, debe de identificarse con los objetivos que tiene la empresa; además es

importante se brinde estabilidad laboral a los colaboradores que ingresan a las empresas tratando de otorgarles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar. De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización (Navarrete et al., 2023).

Dimensión 1: Eficacia

Este término deriva del latín y etimológicamente hace referencia a la capacidad para alcanzar el efecto deseado a través de una acción, es decir, que la eficacia se puede definir como la capacidad de una empresa para alcanzar los objetivos o metas que se ha marcado, por lo tanto, cuanto más capaz sea una organización de cumplir los objetivos económicos predefinidos, más eficaz será; no obstante un aspecto importante a tener en cuenta es que en la eficacia no se tienen en cuenta los medios que se van a emplear para alcanzar las metas, ya que este término solo se centra en los resultados, esto no significa que los medios no sean importantes, porque necesariamente van a venir recogidos en el plan de negocio y son los que se utilizarán para alcanzar los objetivos; aunque se suele hablar de eficacia respecto a las empresas, también es fundamental que sus empleados sean eficaces, para ello es necesario que estén bien capacitados y motivados para hacer sus tareas, así como que tengan la autonomía suficiente para afrontar los retos, compromiso y un alto sentido de la responsabilidad (Sánchez, 2020).

Indicador 1: Logro de objetivos

Suele ser alcanzado cuando la persona es muy disciplinada y muy constante en su trabajo, es decir, el éxito suele ser fruto de esa preparación previa, realizada en la mayoría de los casos con gran esfuerzo personal, cuando los ejecutivos de una empresa consideran necesario motivar a su personal para el logro de determinados objetivos, muchas veces suelen contratar especialistas o consultores externos, quienes generalmente son buenos oradores y hacen uso de determinadas técnicas orientadas principalmente a incidir en el aspecto emocional de la persona, para ello, desarrollan temas tales como: liderazgo, cómo vencer el miedo, excelencia y calidad, trabajo en equipo, ser triunfador, entre otros; en el mejor de los casos, estos programas van acompañados con temas relacionados con el quehacer de la empresa; si bien es cierto que estas actividades pueden llevar a que la persona tome conciencia de determinados problemas y pretenda superarlos, sin embargo, carecen de consistencia y permanencia en el tiempo. Peor aún, el efecto deseado como contribución a

los objetivos de la empresa no se concreta en gran parte. Se habrá perdido confianza, tiempo y dinero por pretender una motivación simplista (Huerta, 2020).

Indicador 2: Competencias laborales

Conocimientos y habilidades que tiene una persona para responder ante una tarea o actividad en el ámbito del trabajo, pueden incluir desde sus conocimientos adquiridos hasta otras capacidades y actitudes, en definitiva, aquello que hace competente a la persona para un determinado puesto de trabajo; sin embargo, hay que destacar que las competencias laborales constituyen un nivel más profundo que la simple técnica, mientras que esta última serían los conocimientos para ejecutar una tarea, la competencia profesional es la capacidad para ejecutarla, es decir, que una persona que ha aprendido escritura creativa tiene la técnica, pero puede faltarle la capacidad para poder ejecutarlo en un trabajo. Por tanto, el saber realizar algo y ejecutarlo sería la competencia laboral (Gamarra, 2023).

Dimensión 2: Eficiencia

Es la capacidad que un equipo de trabajo tiene por cumplir con las tareas asignadas, en el menor tiempo posible y con el menor consumo de recursos que se pueda. Mejorar este aspecto en las organizaciones es posible; la eficiencia laboral es imprescindible para que las empresas puedan lograr los objetivos establecidos, es así que un primer paso para incrementar la eficiencia laboral es reducir las reuniones innecesarias, ya sea de forma presencial o, más aún, en modalidad de teletrabajo, muchas veces existen reuniones poco productivas, ya que, si hay un método más simple para transmitir información, se debe optar por su uso. Por ejemplo, un correo electrónico bien estructurado, puede llegar a suplir una reunión. Para ello, es preciso no caer en errores y saber diferenciar correctamente entre los encuentros ineficientes y los productivos, es decir las reuniones son importantes, pero han de estar bien planificadas, con objetivos claros y duraciones preestablecidas; para ello, se recomienda crear y compartir una agenda antes de la reunión y, tomar notas durante la reunión que se compartan posteriormente y que acaben transformándose en acciones concretas, con responsables de realizarlas y fechas de entrega (Cárdenas, 2020).

Indicador 1: Productividad laboral

Se refiere al rendimiento o la eficiencia de un proceso mediante el cual un trabajador, un equipo de personas o una máquina produce una cantidad determinada de bienes o completa un número concreto de tareas en un periodo de tiempo y empleando unos recursos específicos; por lo tanto, para determinar la productividad laboral se tienen en cuenta, principalmente, tres aspectos: Los recursos necesarios para que los trabajadores,

departamentos o máquinas lleven a cabo unas tareas, vendan unos servicios o produzcan unos bienes; el periodo de tiempo necesario para que esto suceda; y los resultados obtenidos; por ende es necesario remarcar que la productividad laboral no vendrá únicamente determinada por la manera en la que los trabajadores llevan a cabo sus tareas, sino también por otros factores, como la forma en la que la empresa gestiona la comunicación entre los diferentes equipos y departamentos, los recursos de los cuales los empleados y la empresa disponen o las metodologías de trabajo que se siguen en la empresa (Prada, 2020).

Indicador 2: Calidad de trabajo

Es aquel que se realiza correctamente y consigue unos objetivos establecidos, la calidad en el trabajo está relacionada con el uso de recursos, es decir si un trabajador hace bien una tarea, pero invierte demasiado tiempo en ello, puede repercutir en el funcionamiento de la empresa e incluso ser contraproducente; por ende se debe establecer mecanismos para medir el desempeño del trabajador (Evaluación numérica, autoevaluación, evaluación de 360°), en este sentido, la calidad en el trabajo está relacionada con la eficiencia: Un trabajo bien hecho y usando la mínima inversión de recursos, por lo cual resulta necesario que la empresa cuente con los candidatos ideales, ya que ellos tendrán la capacidad de encontrar el equilibrio entre calidad y eficiencia en sus rutinas laborales (Raga, 2022).

Marco conceptual

Salario. Precio a pagar a cambio del trabajo realizado por una persona, se determina según la oferta y demanda de trabajo. Todo ello, dado por diversos factores como la disponibilidad de mano de obra, los convenios sindicales, la formación o experiencia del trabajador y la legislación laboral del país. (Caballero, 2020).

Sueldo. El desarrollo profesional es el crecimiento de un empleado dentro de una empresa. Tiene beneficios para la empresa y los empleados. Mayor productividad y satisfacción laboral son algunos de ellos. La desigualdad de oportunidades para crecer laboralmente es el principal problema (Caballero, 2020).

Efectividad. Los incentivos laborales son un tipo de programa de compensación que utilizan las empresas para estimular la motivación y el desempeño de los empleados con el fin de aumentar su producción (Erazo, 2020).

Metas. Las recompensas a los empleados son regalos, incentivos, elogios o premios que una organización da a sus trabajadores de vez en cuando para premiar sus esfuerzos y logros. Las recompensas no sólo impulsan el refuerzo positivo, sino que también motivan a los empleados a seguir rindiendo más (Barradas, 2021).

Evaluación de desempeño. Se refiere a la acción de realizar una tarea o conjunto de tareas específicas y se mide en función del éxito de un individuo o grupo en la realización de dichas tareas. Así pues, el desempeño organizacional se refiere al análisis de los resultados de una empresa con respecto a sus objetivos y metas (Mallma, 2023).

Mejora continua. Un trabajador eficaz consigue resultados de alto nivel. La eficacia es el nivel de resultado de las acciones de los trabajadores y de la dirección. La eficacia suele evaluarse mediante revisiones anuales del rendimiento que utilizan indicadores clave de rendimiento para medir el éxito individual (Erazo, 2020).

Compromiso organizacional. La eficiencia laboral es la capacidad de los grupos de cumplir sus actividades con la menor cantidad posible de recursos. Cuando implementamos medidas con este objetivo, no solo atendemos la productividad y el rendimiento de los grupos, sino que mejoramos los resultados y el cumplimiento de las metas corporativas (Torres, 2020).

Ineficiencia. La productividad empresarial se define como capacidad de llevar a cabo las tareas laborales maximizando la eficiencia, orientando las acciones hacia la excelencia en términos de calidad y priorizando la innovación (Barradas, 2021).

2.3. Hipótesis

En el estudio titulado: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023: no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo de propuesta. Así lo refiere Guevara, Verdesoto & Castro (2020) quienes explicaron que los estudios descriptivos no se formulan hipótesis debido a que son solo útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, es decir solo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue de tipo cuantitativo. Según Medina (2023) la investigación cuantitativa se usa para comprender frecuencias, patrones, promedios y correlaciones, entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresaron en números y figuras estadísticas, se puede decir que la herramienta más empleada en investigación cuantitativa para recopilar datos son los cuestionarios, y en ellas se plantean una misma serie de preguntas cerradas a un gran número de participantes o utilizan escalas para medir datos numéricos.

Nivel

El nivel de investigación fue descriptivo, según Guevara, Verdesoto & Castro (2020) indica que la investigación descriptiva es también conocida como la investigación estadística, se describen los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En este sentido fue de nivel descriptivo, porque se describieron las características de las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

Propuesta

De acuerdo con Guevara, Verdesoto & Castro (2020) mencionan que la investigación de propuesta consiste en un proceso que conlleva la formación de un conjunto de actividades que se desarrollan con el objetivo de mejorar las deficiencias encontradas en las variables de estudio; en este sentido en la investigación se elaboró un plan de mejora de acuerdo a los resultados que se encontraron, de esta manera el gerente de la microempresa pudo tomar la decisión e implementarlo, para así reducir los problemas en la motivación laboral y desempeño organizacional.

Diseño

Fue no experimental, de acuerdo con Medina (2023) indica que este estudio es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador. Es por esto que también se le conoce como investigación ex post facto (hechos y variables que ya ocurrieron), al observar variables y relaciones entre estas en su contexto. Es decir, fue no experimental,

porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

Fue transversal, de acuerdo con Guevara, Verdesoto & Castro (2020) indica que es un tipo de investigación observacional. En ella, analizarás datos, que hayas recopilado durante un corto período de tiempo, referidos a variables aplicadas sobre una población a estudiar. También puede ser conocido como estudio de corte transversal; estudio de prevalencia o estudio de tipo transversal. Es decir, el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (2023).

3.2. Población y muestra

Población

De acuerdo con Vizcaíno (2023) indica que la población se refiere al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

La población estuvo constituida por 12 trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Muestra

Del mismo modo Vizcaíno (2023) indica que la muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Muestra: La muestra estuvo conformada por 12 trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Es decir, se tomará el 100% de la población.

Muestreo: Censal

En este sentido Rodas & Santillán (2019) establecieron que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra.

3.3. Variables. Definición y operacionalización

Variables	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valorización
Variable 1 Motivación laboral	La motivación laboral es el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativa. La motivación se puede manifiesta a través de la motivación intrínseca, el cual nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, a su vez se manifiesta en la (motivación extrínseca), el cual se refiere al conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa (Pérez, 2020).	Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo profesional • Satisfacción personal 	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
		Motivación extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos económicos 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos simbólicos 		
Variable 2 Desempeño laboral	El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo, el desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo (González, 2020).	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Logro de objetivos • Competencias laborales 	Likert	Siempre: 5 Casi siempre: 4 A veces: 3 Pocas veces: 2 Nunca: 1
		Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Productividad 		
			<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo 		

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información

Técnica

Según Vizcaíno (2023) indica que la encuesta es el método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir; por ende, la técnica que se utilizó, para recolectar información fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador; en este sentido la técnica se aplicó a 12 trabajadores con la finalidad recabar información sobre la motivación laboral y desempeño organizacional.

Instrumento

Según Vizcaíno (2023) indica que el cuestionario es el conjunto de preguntas estructuradas y organizadas que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos en la investigación. En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 20 ítems, 10 ítems para la variable: motivación laboral y 10 ítems, para la variable: Desempeño organizacional (Anexo 2). A su vez la confiabilidad de los cuestionarios se estimó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach en donde el resultado para la variable motivación laboral fue de un valor de 0.908; y para la variable desempeño organizacional se obtuvo una confiabilidad del 0.936; lo que indica que los instrumentos tienen una excelente confiabilidad (Anexo 6) y se realizó la validación a través de juicio de expertos en la que 3 profesionales de administración con grado de maestría analizaron y aprobaron el cuestionario para su aplicación (Anexo 3).

3.5. Método de análisis de datos

De acuerdo Guevara, Verdesoto & Castro (2020) indicaron que el plan de análisis de datos consiste en someter los datos a la ejecución de operaciones, esto se realiza con el propósito de obtener conclusiones exactas que contribuirán a alcanzar nuestros objetivos, después del recojo de los datos mediante la técnica de la encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo con cada variable y sus dimensiones.

Para el análisis de los datos recolectados se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Así mismo se utilizaron los siguientes programas informáticos: Microsoft Word: con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones; del mismo modo se utilizó el Acrobat Reader XI, el cual es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como es el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual; a su vez el Microsoft Excel, el cual fue utilizada para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas; así también se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación del % de similitud, así como el uso del Mendeley para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó bajo los principios éticos del Reglamento de integridad científica de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2023):

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes. Se protegió a las personas partícipes de la investigación respetando su privacidad, no se colocaron datos personales como números telefónicos y dirección del domicilio en el consentimiento informado y cuestionario. Asimismo, no se tomó fotografías de su imagen sin la autorización respectiva; y se comunicó a cada trabajador que los datos proporcionados solo tendrían fines investigativos.

Cuidado del medio ambiente. Como forma de contribución al medio ambiente, preservación de la naturaleza y evitar la tala excesiva de árboles, se aplicó el cuestionario utilizando papeles reciclados, los cuales contenían las preguntas a realizar. Además, se utilizó la energía eléctrica moderadamente, se evitó que la laptop de uso para el trabajo de investigación quede cargando por largas horas.

Libre participación por propia voluntad. El cuestionario se aplicó después de dar a conocer el propósito de la investigación, contemplado en el consentimiento informado. Además de la petición de participación hacia el representante, lectura del documento, su aceptación y firma en dicho consentimiento. También se aclararon las dudas de los encargados de la microempresa relacionadas a la información brindada con el fin de otorgarles mayor seguridad en su intervención.

Beneficencia, no maleficencia. Se aclaró a los trabajadores de la microempresa en estudio, que su participación a través de la información brindada no les ocasionaría daño alguno y se respetó sus peticiones como la anonimidad de sus respuestas en el cuestionario. Además,

no se interrumpió en horas de labor, se esperó a que estuvieran libres y no estén atendiendo a algún cliente, así se evitó causarles algún tipo de malestar. También se dio a conocer la importancia que tenía su participación en el trabajo de investigación, resaltando los beneficios del conocimiento de aspectos en torno a la motivación laboral y calidad de servicio, siendo estas variables relevantes en la mejora de satisfacción del trabajador y del cliente.

Integridad y honestidad. Se trabajó con integridad y rectitud en todas las actividades y procesos de la investigación, recabando información real y veraz mediante la técnica de la encuesta y a través de la búsqueda de libros, tesis, artículos, revistas, diarios y paginas confiables que fueron empleados con mucha transparencia, honestidad y responsabilidad en la elaboración de este estudio.

Justicia. Se otorgó un trato cordial a todos los participantes de la investigación, indicándoles la causa e importancia de la encuesta y su colaboración; además, se entregó un modelo de consentimiento igual para todos y se les aplicó las mismas preguntas. También se les dio a conocer los resultados de la investigación, haciéndoles llegar una copia de la información.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

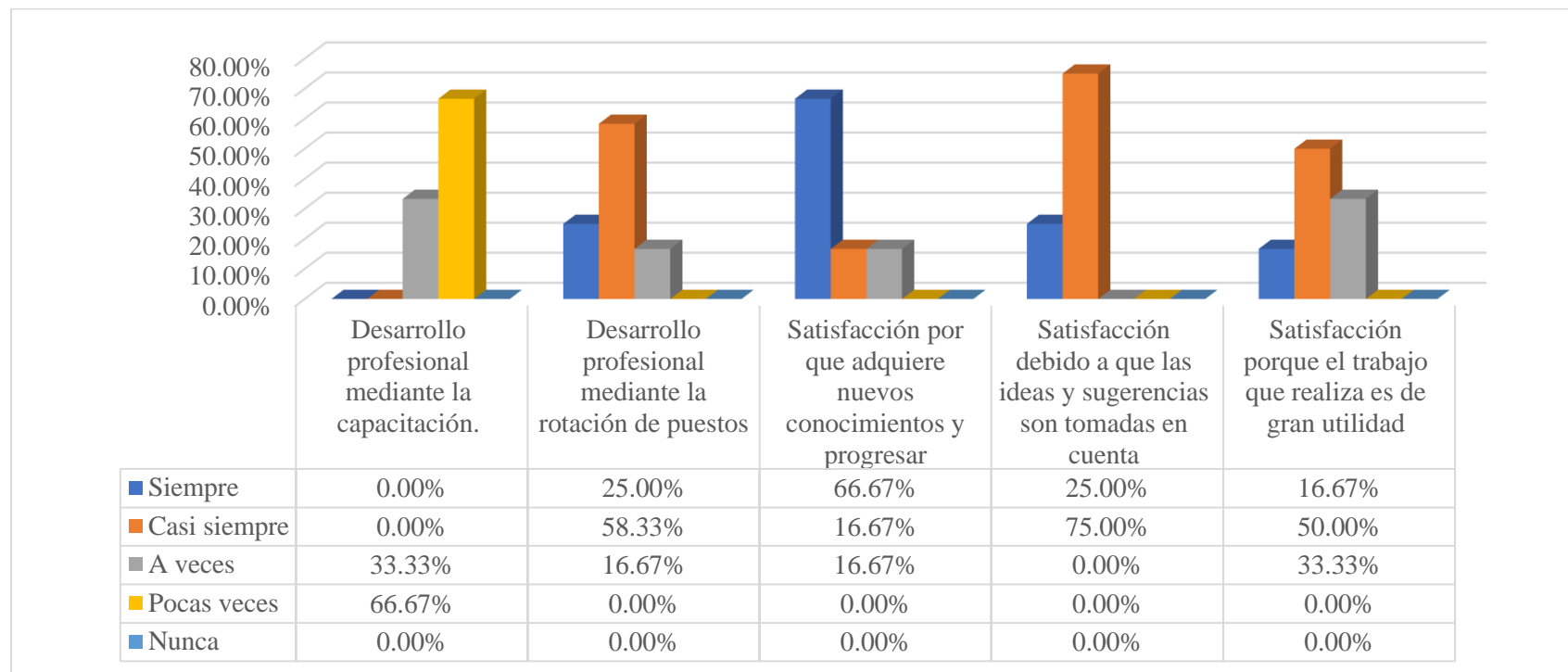
Características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Características de la motivación intrínseca	N	%
Desarrollo profesional mediante la capacitación.		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	4	33.33
Pocas veces	8	66.67
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Desarrollo profesional mediante la rotación de puestos		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	7	58.33
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Satisfacción por que adquiere nuevos conocimientos y progresar		
Siempre	8	66.67
Casi siempre	2	16.67
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	9	75.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Satisfacción porque el trabajo que realiza es de gran utilidad		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	6	50.00
A veces	4	33.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Figura 1

Características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Tabla 2

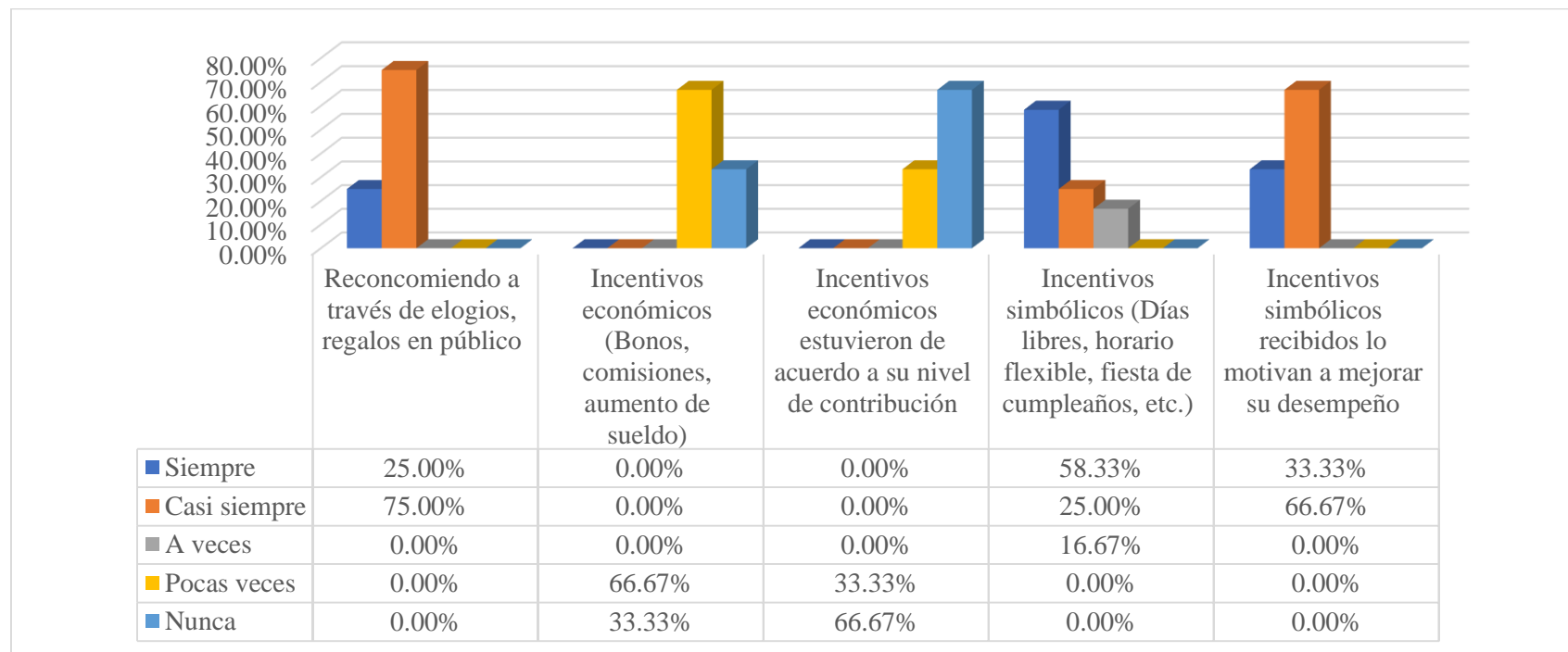
Características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Características de la motivación extrínseca	N	%
Reconcomiendo a través de elogios, regalos en público		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	9	75.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo)		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	8	66.67
Nunca	4	33.33
Total	12	100.00
Incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Pocas veces	4	33.33
Nunca	8	66.67
Total	12	100.00
Incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.)		
Siempre	7	58.33
Casi siempre	3	25.00
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Incentivos simbólicos recibidos lo motivan a mejorar su desempeño		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	8	66.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Figura 2

Características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Tabla 3

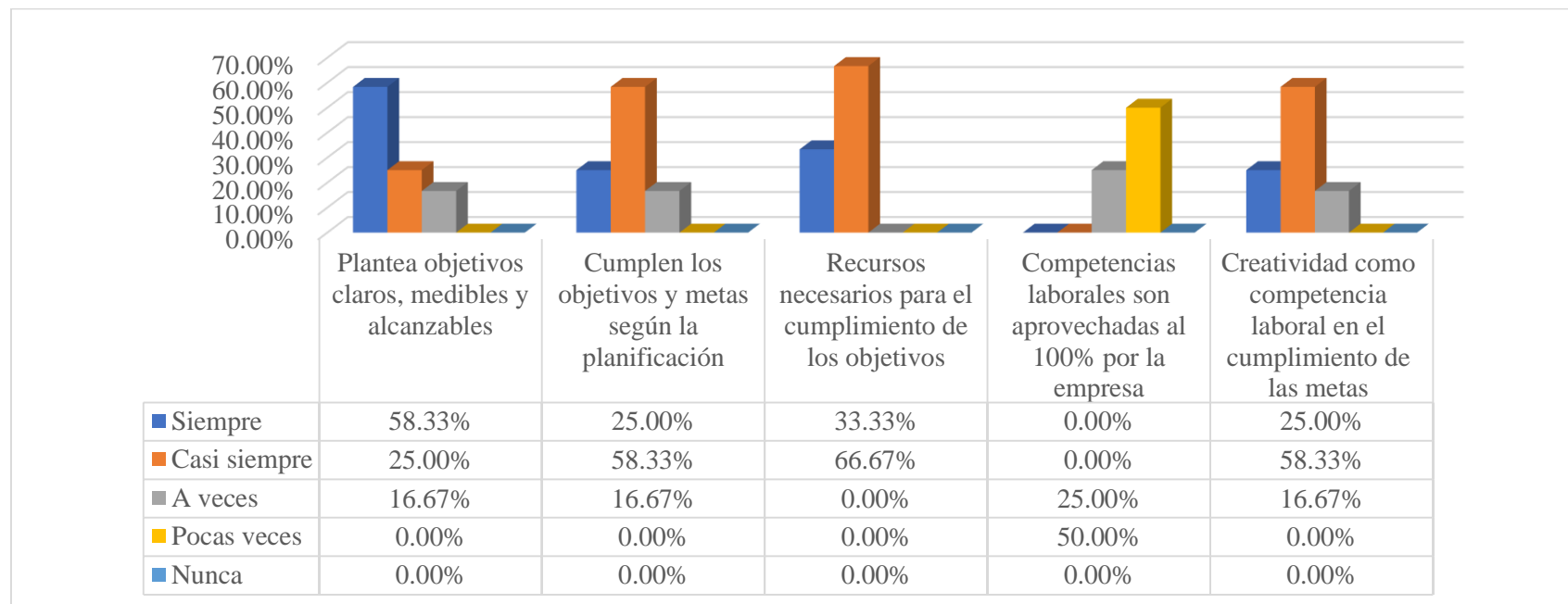
Características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Características de la eficacia	N	%
Plantea objetivos claros, medibles y alcanzables		
Siempre	7	58.33
Casi siempre	3	25.00
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Cumplen los objetivos y metas según la planificación		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	7	58.33
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos		
Siempre	4	33.33
Casi siempre	8	66.67
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	3	25.00
Pocas veces	6	50.00
Nunca	3	25.00
Total	12	100.00
Creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	7	58.33
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Figura 3

Características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Tabla 4

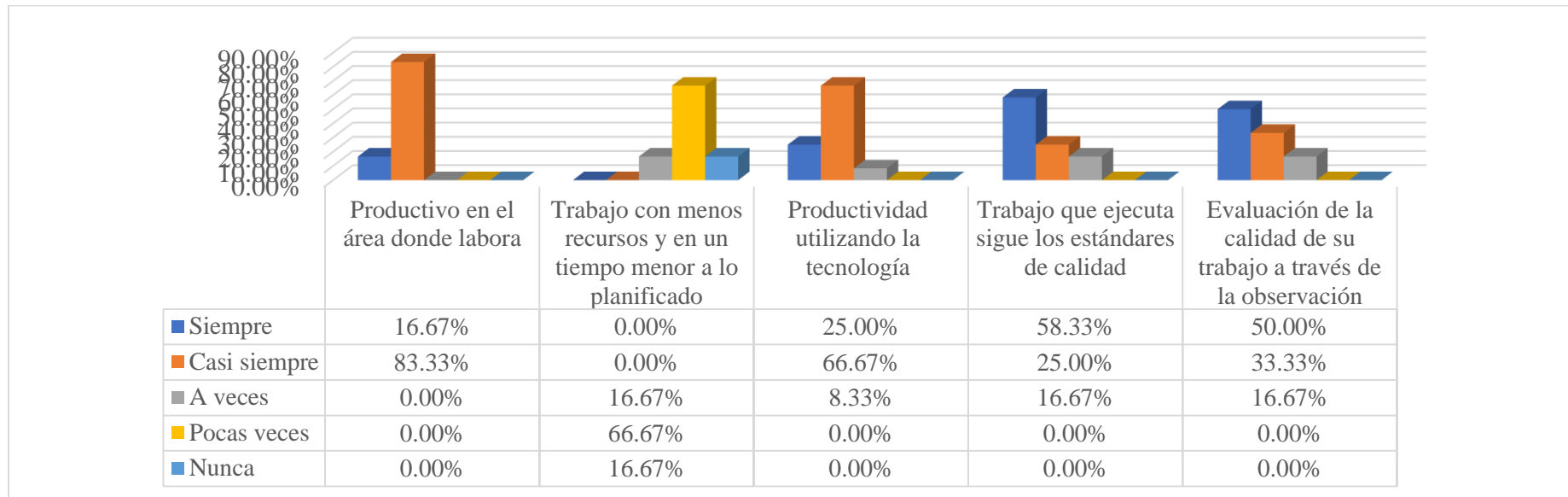
Características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Características de la eficiencia	N	%
Productivo en el área donde labora		
Siempre	2	16.67
Casi siempre	10	83.33
A veces	0	0.00
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	2	16.67
Pocas veces	8	66.67
Nunca	2	16.67
Total	12	100.00
Productividad utilizando la tecnología		
Siempre	3	25.00
Casi siempre	8	66.67
A veces	1	8.33
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad		
Siempre	7	58.33
Casi siempre	3	25.00
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00
Evaluación de la calidad de su trabajo a través de la observación		
Siempre	6	50.00
Casi siempre	4	33.33
A veces	2	16.67
Pocas veces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	12	100.00

Nota. Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Figura 4

Características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.



Nota. La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Tabla 5

Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Variable	Indicador	Problema	Causa	Consecuencia	Acciones de mejora	Responsables	Presupuest o
Motivación laboral	Desarrollo profesional	El 66.67% de los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación	El gerente desconoce de la implementación de un programa o plan de capacitación por lo tanto no puede promover el desarrollo del personal. El gerente no considera importante al capital humano para mejorar la productividad de la empresa.	Disminución de la productividad. Disminución en la calidad de servicio.	Implementar un plan de capacitación a través del siguiente estructura: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Mejorar la motivación y desempeño del personal. • Meta: Incremento del 10% en la motivación y desempeño del personal. • Temas: Toma de decisiones; estilos de liderazgo; computación; amabilidad al cliente. • Duración de la jornada de capacitación • Número de horas al día: 2 horas • Número de días a la semana: 7 días. <p>Evaluar la capacitación a través de la metodología de Taxonomía Kirkpatrick es uno de los enfoques que sirve para entender cómo medir la capacitación de los empleados. Se compone de 4 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacción: Medir la respuesta de los participantes al entrenamiento a través de 	Gerente/ Colaborador	S/. 1000.00

					<p>encuestas o formularios de retroalimentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje: Evaluar lo que los participantes han aprendido mediante cuestionarios o pruebas antes y después del entrenamiento; • Comportamiento: Examinar si los participantes aplican lo aprendido en su trabajo real, a menudo a través de autoevaluaciones o evaluaciones de supervisores; • Resultados: Ponderar si la capacitación cumplió las expectativas de las partes interesadas. 		
Incentivos económicos	El 66.67% del personal menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas	El gerente desconoce de la elaboración y diseño de un plan de incentivos económicos y no económicos. El gerente considera que el salario que otorgan al personal es suficiente para que ellos cumplan con sus de manera eficiente sus actividades.	Disminución de la motivación laboral debido a que el trabajador considera que la empresa no reconoce sus esfuerzos	<p>Crear un plan de incentivos económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos de dinero: Puntualidad; horas extras, cumplimiento de meta. • Mayores sueldos o asignaciones de puestos de trabajo: Analizar los años de servicios en la empresa; remuneración basada en la carga de trabajo. <p>A su vez también se deberá crear un plan de incentivos no económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Cursos; Charlas Talleres. • Reconocimientos por trabajo: Certificados (No son emitidos) 	Gerente/ Colaborador	S/. 1000.00	

					<p>a petición, solo serán obtenidos en base a su rendimiento)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventos de recreación: Desarrollar actividades tales como: fútbol, paseos, reforestación, integración social. • Rifas: Objetos de primera necesidad. <p>Aplicar encuestas de clima laboral con el objetivo de detectar los conflictos humanos de la organización que pueden estar incidiendo en el propio trabajo; reducir el riesgo en la toma de decisiones; y aumenta el bienestar de los trabajadores pues sienten que sus opiniones cuentan.</p>		
		<p>El 66.67%% de los trabajadores considera que nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo</p>	<p>La empresa no aplica estrategias para evaluar el desempeño y esfuerzo rendimiento del personal de esta manera no se puede establecer una recompensa justa a cada trabajador. El gerente no evalúa el desempeño del personal para otorgar el incentivos más justos y equitativos.</p>	<p>Conflicto y disminución de las buenas relaciones interpersonales debido a que el personal considera que no existe un trato igualitario y justo para todos.</p>	<p>Para la implementación adecuada del plan incentivos se deberá tomar en cuenta la siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el desempeño del trabajador (individual): Empleado que cumple metas específicas de forma individual. • Medir el desempeño del trabajador (Grupal): Empleado que ayuda y coopera al equipo de trabajo a cumplir con las metas. • Técnicas de evaluación de desempeño: 	<p>Gerente/ Colaborador</p>	<p>S/. 1000.00</p>

					<p>a. Investigación de campo. Supervisión por el jefe inmediato.</p> <p>b. Entrevista personal. Reunión con el jefe inmediato para que se puedan expresar opiniones sobre el puesto de trabajo, cómo se desarrollan las tareas y, en su caso, la situación personal.</p> <p>Evaluar de manera semestral el plan de incentivos a través de un cuestionario de satisfacción de esta manera se podrá percibir la equidad y la transparencia con la que se está ejecutando dicho plan.</p>		
Desempeño organizacional	Competencias laborales	El 50.00% del personal mencionan que pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa	El gerente desconoce de cómo evaluar las competencias laborales del personal por ende no logra identificar las fortalezas o debilidades que tiene traba cada trabajador en base a una determinada habilidad. El gerente considera que para mejorar las competencias es necesario incurrir en costos altos de capacitación por ende no lo consideran como	Y satisfacción del personal ya que siente que no es tomado en cuenta y valorado por su trayectoria en la empresa.	<p>Aplicar la capacitación por competencias para ello se deberán crear cursos organizados de tal manera que respondan a las necesidades de conocimiento y estilos de aprendizaje de cada empleado.</p> <p>Implementar la evaluación de 360°, aplicado un cuestionario:</p> <p>a. Datos del evaluado: Nombre; Puesto</p> <p>b. Datos del evaluador: Nombre; cargo.</p> <p>Conductas a evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo. <p>c. Puntaje: 3 (Alto); 2(Medio); 1(Bajo).</p>	Gerente/ Colaborador	S/. 1000.00

			una inversión importante,		d. Mejorar las competencias con un nivel bajo de puntuación.		
Productividad	el 66.67% del personal considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado.	El gerente desconoce qué es lo que le falta al personal para que ejecute sus actividades de manera eficiente en ese sentido el personal no logra manifestar que equipos u herramientas necesitan para las actividades diarias. El personal no logra transmitir lo que le hace falta en su área de trabajo debido a que no tienen la suficiente confianza con el gerente.	Disminución de la productividad del personal debido a que no cuentan con los recursos necesarios. Insatisfacción del cliente puesto que en ocasiones no están siendo atendidos de manera correcta.	Realizar reuniones de manera semanal para que el personal manifiesta que herramientas, equipo o recursos necesitan para ejecutar de manera eficiente sus actividades. Crear un buzón de quejas y sugerencias habilitado de forma permanente, ya que permitirá empoderar a los trabajadores y les da seguridad de que su propuesta será escuchada. Además, la empresa ganará también.	Gerente/ Colaborador	S/. 1000.00	

V. DISCUSIÓN

Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Desarrollo profesional mediante la capacitación: El 66.67% de los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación. Estos datos coinciden con Torres y Ramírez (2020) quienes indicaron que el 87% de los colaboradores mencionaron que la empresa realiza capacitaciones para estar actualizado en las labores del puesto de trabajo; pero se contrasta con Chele (2022) quien expuso que el 78.1% está de acuerdo en que la capacitación del personal beneficia a la mejora de la productividad. La mayoría de los trabajadores indicaron que pocas veces la empresa capacita esto se debe a que el gerente desconoce de cómo elaborar planes o programas de capacitación que mejoren las capacidades y habilidades; se puede decir que la capacitación empresarial puede mejorar el rendimiento de los empleados, lo que puede tener un impacto positivo en la rentabilidad de la empresa. Los empleados que se sienten capaces y competentes en su trabajo son más propensos a permanecer en la empresa y menos propensos a buscar oportunidades en otros lugares.

Desarrollo profesional mediante la rotación de puestos: El 58.33% del personal considera que casi siempre la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos. Estos resultados coinciden con Chele (2022) quien expuso que el 77.81% está de acuerdo en que la microempresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional a través de la rotación de puestos; pero se contrastan con De La Cruz (2019) quien encontró que el 65% de los trabajadores indicaron que el gerente no promueve su desarrollo profesional. La mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre se aplica la técnica de rotación de puestos esto permite a que adquieran nuevos conocimientos y estas experiencias y esta experiencia le ayuda a crecer como profesional

Satisfacción por que adquiere nuevos conocimientos y progresar: El 66.67% de los trabajadores considera que siempre sienten satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar. Estos datos coinciden con Espino (2019) quien evidenció que el 87,3% indican que su trabajo le permite tener un desarrollo en sus habilidades y capacidades individuales; de igual forma coincide con De La Cruz (2019) quien

encontró que el 78% de los trabajadores indicaron que el puesto que ocupan les permite mejorar su experiencia y capacidad. La mayoría de los trabajos le indicaron que sienten satisfacción debido a que el cargo que ocupa si les permite crecer profesionalmente sin embargo aún requieren de mayores oportunidades laborales.

Satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta: El 75.00% del personal considera que casi siempre sienten satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los lideres. Estos datos se contrastan con Grijalva (2021) quien aportó que el 41,95% de los trabajadores encuestados afirman que están totalmente de acuerdo en que se motivan al saber que la empresa toma en consideración las opiniones de los mismos dentro de cada una de sus áreas de trabajo; de igual forma se contrasta con Lagos (2021) quien aporoto que el 36.67% a veces aporta con nuevas ideas para mejorar el trabajo. La mayoría de los trabajadores consideran que sienten satisfacción debido a que el líder si promueve la participación si tome en cuenta sus ideas opiniones o sugerencias para la mejora continua en la empresa.

Satisfacción porque el trabajo que realiza es de gran utilidad: El 50.00% de los trabajadores mencionan que casi siempre sienten satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa. Estos datos se contrastan con Lagos (2021) quien aporoto que el 36.67% a veces se siente útil y valorado por las labores que realiza; de igual forma con Avendaño (2019) quien aportó que el 60% indicaron que a veces se sienten satisfechos de trabajar en la empresa. La mayoría de los trabajadores consideran que siente satisfacción debido a que sienten que el aporte que tienen el área respectiva si contribuye al crecimiento de la empresa.

Objetivo específico 2: Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Reconcomiendo a través de elogios, regalos en público: El 75.00% de los trabajadores considera que casi siempre el gerente da un reconcomiendo a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo. Estos datos coinciden con Bailón (2021) quien evidencio que el 42% tienen reconocimiento del jefe; de igual forma con Aguilar (2021) quien aporoto que el 67% de los trabajadores indican que la empresa brinda reconocimientos y/o

estímulos. La mayoría de los trabajadores consideran que gerente si los elogian frente al público además se dan regalos a los mejores trabajadores es decir los más destacados en su desempeño.

Incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo): El 66.67% del personal menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas. Estos datos se contrastan con la hallado por Baño (2021) quien evidencio que el 41% de los trabajadores son recompensados de alguna forma por el trabajo bien ejecutado; de igual forma se contrasta con Valencia (2021) quien indicó que el 80.4% de los colaboradores encuestados señalan que nunca han recibido algún incentivo o reconocimiento por su desempeño laboral. La mayoría de los trabajadores consideran que pocas veces la empresa da recompensas económicas esto se debe a que el gerente no ha diseñado o no ha creado un plan de incentivos económicos para motivar al personal.

Incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución: El 66.67% de los trabajadores considera que nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo. Estos datos se contrastan con Valencia (2021) quien indicó que el 80.4% de los colaboradores si fueron recompensados en base a su esfuerzo; del mismo modo coinciden con Lagos (2021) quien expreso que el 76,4% de los colaboradores sui reciben incentivos justos y equitativos. La mayoría de los trabajadores indicaron que estos incentivos económicos que alguna vez recibieron no fueron en base a su esfuerzo desempeño

Incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.): El 58.33% del personal considera que siempre la empresa brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.). Estos resultados coinciden con lo hallado por Avendaño (2019) quien aportó que el 78% indican que si tiene días libres por haber trabajado horas extras; de igual forma coincide con Lagos (2021) quien aporoto que el 66.67% de los colaboradores indicaron que en la empresa se celebran los cumpleaños. La mayoría de los trabajadores consideran que, si se ofrecen incentivos simbólicos, en este sentido el gerente brinda posibilidades de horarios flexibles, días libres, además se realizan fiesta de cumpleaños en donde se logra la integración del personal. Los incentivos no monetarios tienen como finalidad incentivar al trabajador por logros alcanzados, metas que la organización impone y que son retribuidos por gestos, premios, y menciones que tienen como objetivo aumentar la moral y reconocimiento del esfuerzo emprendido.

Incentivos simbólicos recibidos lo motivan a mejorar su desempeño: El 66.67% de los trabajadores mencionan que casi siempre los incentivos simbólicos recibidos les motivan a mejorar su desempeño. Estos resultados coinciden con Espino (2019) quien encontró que el 100% de los colaboradores considera que si recibieron reconocimiento ya que eso les motiva para un buen trabajo. La mayoría de los trabajadores a pesar que no ha recibido incentivos económicos sí consideran que los incentivos simbólicos es decir reconocimientos ya sea elogios en público regalos etc., si permiten que se encuentren motivados.

Objetivo específico 3: Describir las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Plantea objetivos claros, medibles y alcanzables: El 58.33% de los trabajadores considera siempre la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables. Estos datos se coinciden con la hallado por Baño (2021) quien evidencio que el 76,2% del personal realiza de la mejor forma sus funciones y actividades y se enfocan en los objetivos institucionales; de igual forma con Valencia (2021) quien evidencio que el 67,5% de los colaboradores indicaron que la empresa cuenta con objetivos alcanzables. La mayoría de los trabajadores indicaron que la empresa sí tiene objetivos claros medibles y alcanzables; los objetivos de una empresa deben poder medirse, cuantitativa y/o cualitativamente. Además, por lo mismo, necesitan ser precisos y concretos, de esta forma, se podrá comparar si hay cambios con respecto a un periodo anterior; usualmente, se les da prioridad a los objetivos cuantitativos de una organización, ya que nos produce resultados que podemos medir de manera numérica. Sin embargo, los objetivos cualitativos de una empresa serán los que tengan un mayor impacto y más a largo plazo.

Cumplen los objetivos y metas según la planificación: El 58.33% del personal consideran que casi siempre se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa. Estos datos se coinciden con la hallado por Baño (2021) quien evidencio que el 87,3% del personal cumplen con los objetivos de manera eficiente; de igual forma con Valencia (2021) quien evidencio que el 74.5% de los colaboradores indicaron que si se cumplen de forma eficaz los objetivos. La mayoría de los trabajadores consideran que casi siempre estos objetivos y metas planteadas en la empresa sí se cumplen de manera correcta. Los objetivos de una organización se encargan de comunicar a los colaboradores hacia dónde van como negocio y qué acciones y decisiones deben tomar para contribuir al éxito de los planes. Por esto, tener al personal al tanto

de metas es tan importante, ya que fomenta la cohesión y la colaboración, y evita que la organización caiga en la incertidumbre. Además, tener los objetivos de una empresa bien claros permite enfocar el esfuerzo del personal y de los directivos en tareas específicas; de modo que, no se desperdicie ni se dispersen las energías y evitar ocasionar pérdidas de tiempo y dinero innecesarias.

Recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos: El 66.67% de los trabajadores consideran que casi siempre tienen todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Estos datos se coinciden con la hallado por Baño (2021) quien evidencio que el 56.7% del personal indicaron que la empresa si les brinda los recursos necesarios para cumplir con las metas; de igual forma con Valencia (2021) quien evidencio que el 85.1% de los colaboradores manifestaron que siempre cuentan con los recursos necesarios para cumplir con sus actividades. La mayoría de los trabajadores indicaron que casi siempre cuentan con los recursos necesarios para cumplir con los objetivos.

Competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa: El 50.00% del personal mencionan que pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 78% de los colaboradores consideran que la empresa no aprovecha al máximo sus capacidades y habilidades; de igual forma coincide con López (2021) quien halló que el 76,3% de los colaboradores consideran que jefe no busca mejorar su competencia por ende no son aprovechadas al máximo. La mayoría de los trabajadores indicaron que pocas veces el gerente aprovecha al máximo sus capacidades en ese sentido el colaborador considera que es necesario que gerente tome en cuenta sus capacidades y habilidades para mejorar a un mas la productividad de la empresa.

Creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas: El 58.33% de los trabajadores consideran que casi siempre aplican su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 56% de los colaboradores sí cuentan con creatividad para el desarrollo y sus actividades; de igual forma conceden con López (2021) quien halló que el 76,3% de los colaboradores consideran que jefe o líder sí promueve la creatividad en la toma de decisiones. Se puede decir que la creatividad empresarial sirve para generar nuevas ideas que permitan a una empresa crear nuevos productos, diseñar nuevos servicios muy originales o dar

otro enfoque a productos antiguos haciéndolos más interesantes, más prácticos o simplemente más atractivos a partir de la aplicación de estas nuevas ideas. La creatividad empresarial también se puede aplicar directamente a los procedimientos, aunque los productos o servicios sigan siendo los mismos: es decir, a crear formas más eficientes o prácticas de desarrollar dichos productos.

Objetivo específico 4: Describir las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Productivo en el área donde labora El 83.33% de los trabajadores considera que casi siempre es productivo en el área donde labora. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 85% de los colaboradores consideran que son productivos en sus actividades; de igual forma conceden con López (2021) quien halló que el 85.6% de los colaboradores consideran han logrado la efectividad y productividad en el área donde laboran. La mayoría de los trabajadores consideran que casi siempre son productivos en el área donde laboran esto se debe a que la experiencia los conocimientos y habilidades que tienen les permiten generar mejores ideas para aportar con mayor eficiencia a cumplimiento de los objetivos de la empresa, se puede decir que la productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios necesarios para obtener esa producción. En el ámbito empresarial, podemos definir la productividad empresarial como el resultado de las acciones que se deben realizar para lograr los objetivos de la empresa y un buen clima laboral, teniendo en cuenta la relación entre los recursos invertidos en la consecución de los objetivos y los resultados. La productividad es la solución empresarial más relevante para las ganancias y el crecimiento.

Trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado El 66.67% del personal considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 75% de los colaboradores consideran que han utilizado recursos necesarios para cumplir con los objetivos; de igual forma conceden con López (2021) quien halló que el 63.4% de los colaboradores manifestaron que si cuentan con equipos recursos y materiales disponibles para el logro de los objetivos. La mayoría de los trabajadores indicaron que pocas veces trabajan con menos recursos para cumplir con lo planificado, en este sentido se

puede decir que el personal pocas veces cuenta con suficiente motivación o cuenta con la suficiente energía para cumplir de manera eficiente las metas.

Productividad utilizando la tecnología El 66.67% de los trabajadores mencionan que casi siempre han conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 75% de los colaboradores Consideran que la tecnología ayuda a automatizar los procesos en la empresa; por ende, genera mayores niveles de productividad.; de igual forma conceden con López (2021) quien halló que el 85.3% de los colaboradores consideran que el uso de las TICS permite a la empresa mejorar la productividad en cada una de sus áreas. La mayoría de los trabajadores consideran que casi siempre ha usado la tecnología para mejorar su productividad. El uso efectivo de la tecnología puede permitir que las empresas desarrollen soluciones y tomen decisiones que mejoren el desempeño del negocio. Pero el simple despliegue de la tecnología por la tecnología misma no es suficiente para que los datos disponibles tengan sentido en la mejora de las operaciones, la gestión de los riesgos organizacionales, y el logro de las metas estratégicas.

Trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad: El 58.33% del personal consideran que siempre el trabajo que ejecutan sigue los estándares de calidad. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 56% de los colaboradores consideran que el trabajo que realizan si cumple con los estándares de calidad; de igual forma conceden con López (2021) quien halló que el 78.6% de los colaboradores indicaron que cumplen con los requisitos mínimos de calidad para que los procesos internos sean eficientes. La mayoría de personal indicaron que las actividades se ejecutan de acuerdo al reglamento interno de la empresa en ese sentido cada actividad o tarea es observada por el jefe inmediato para determinar que sí cumplieron con los estándares de calidad.

Evaluación de la calidad de su trabajo a través de la observación: El 50.00% de los trabajadores mencionan que siempre la empresa evalúa la calidad del trabajo a través de la observación. Estos resultados coinciden con lo hallado por Bautista (2021) quien evidencio que el 82% de los colaboradores consideran en la empresa se aplican técnicas de medición de desempeño para mejorar detectar debilites y fortalezas en su labor; de igual forma conceden con Bailón (2021) quien halló que el 64% de los gerentes miden el desempeño del trabajador según capacidades. La mayoría de los trajos indicaron que siempre se evalúa la calidad a través de la observación como lo antes mencionado el jefe skin supervisa las actividades del personal de

esta manera se mejora el rendimiento de cada uno de ellos ya que esto permite detectar en qué aspectos están fallando para reducir estos errores

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

RUC: 20574755019

Nombre comercial: ACERO WARI SUR E.I.R.L.

Dirección Legal: Jr. Jazmines Nro. 100 Urb. Jardín Ayacucho - Huamanga - Andrés Avelino Cáceres.

2. Misión

ACERO WARI SUR E.I.R.L. es una organización con valores éticos, reconocida en el mercado de materiales para la construcción y remodelación, por practicar siempre un comercio justo y generar un aporte que contribuye decididamente con el desarrollo social y ambiental. Cuenta con un equipo humano altamente capacitado, con pensamiento empresarial que pone en práctica los valores; comprometidos en ofrecer un servicio acorde con las necesidades de nuestros clientes.

3. Visión

En el año 2024 seremos una organización líder a nivel de distribución y comercialización de materiales para la construcción y remodelación en los mercados donde operemos, reconocidos por las partes interesadas por la práctica de un comercio justo, con compromiso social y ambiental.

4. Objetivos

- Mejorar el clima laboral en un 30% a través de la creación de un plan de sentidos y recompensas
- Mejorar el clima laboral en un 10% a través de reuniones de confraternidad en la empresa

- Mejorar el desempeño del trabajador en un 10% a través de capacitaciones.
- Lograr el desarrollo profesional en un 10% a través de posibilidades de ascenso

5. Productos y/o servicios

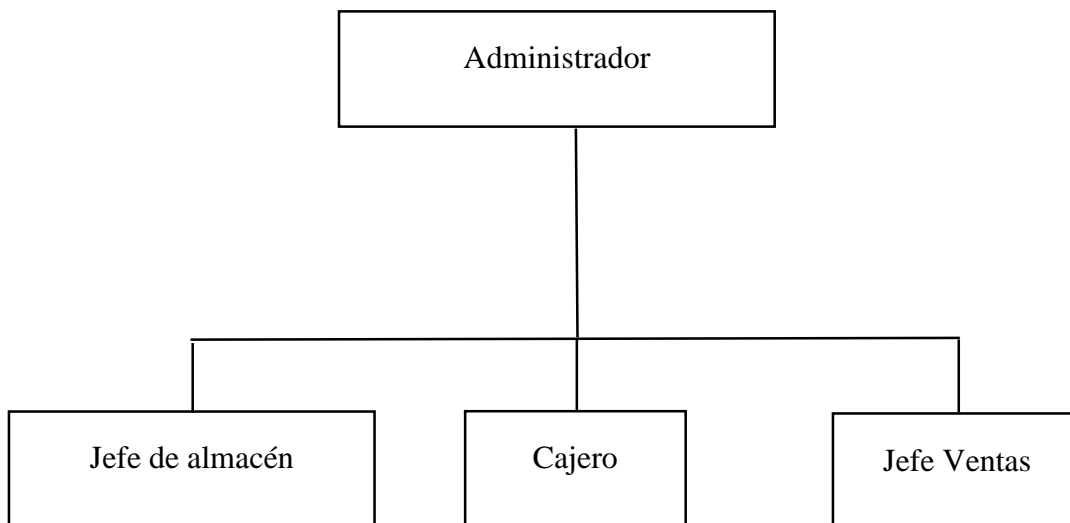
Productos de uso cotidiano

- Lámparas y bombillos.
- Cerraduras y cerrojos para puertas y ventanas.
- Herramientas de mano, como destornilladores, alicates y martillos.
- Clavos, tornillos, tuercas y pernos.
- Grifos y válvulas para fontanería.
- Pintura, brochas y rodillos para pintar.
- Tuberías y accesorios de fontanería.
- Productos para el tratamiento de madera y metales.
- Material eléctrico, como enchufes, interruptores y cables.
- Productos para la jardinería, como herramientas de jardín, semillas y fertilizantes.

Herramientas de ferretería: Martillo, Destornillador, Taladro, Sierra, Llave ajustable,

Materiales de ferretería: Cemento, Ladrillos, Varillas, Pintura, Adhesivos, Tuberías, Cables eléctricos

6. Organigrama de la empresa



Cargo	Administrador
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Cursos en Mercadeo • Gestión humana • Finanzas • Operaciones y logística
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo. • Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro; como también de las funciones y los cargos. • Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta. • Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Atender de manera ágil, amable y eficaz las llamadas telefónicas del conmutador. • Recibir la correspondencia, radicarla y entregarla, tanto interna como externa • Atender todas aquellas personas que necesiten información. • Mantener actualizados los documentos legales de la compañía y entregar al personal que lo requiera • Elaborar la nómina y liquidación de seguridad social. • Revisión de la contabilización de los documentos
Cargo	Jefe de logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Licenciado en administración • Capacidad de negociación • Capacidad de comunicación • Conocimientos de gestión de equipos • Manejo del software de control logístico • Conocimiento de la política de control de producción y logística de la empresa
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la política de distribución, aprovisionamiento y transporte de los materiales necesarios para la producción. • Prever las necesidades de materias primas y componentes. • Elaborar y aplicar sistemas de control de existencias para la planificación de las compras. • Diseñar la organización de los materiales y productos almacenados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Negociar con proveedores, clientes y empresas de transporte y logística. • Controlar que la mercadería adquirida cumpla los requisitos de calidad y costo.
Cargo	Jefe de ventas
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Superior, técnicos o universitarios (completos o trancos). • Experiencia mínima de 01 año en Ventas Intangibles (Asesor Ventas y Servicios, Vendedor de Campo)
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Generar y/o desarrollar cartera de clientes nuevos individuales. • Cumplir con el modelo de ventas y prospección diaria, efectuando llamadas, agendando citas y visitas a clientes con el objetivo de cumplir la cuota asignada. • Reportar diariamente las ventas nuevas realizadas para el pago de las comisiones respectivas.
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios universitarios o técnicos en administración de empresas o contabilidad • Experiencia mínima 1 año • Atención al cliente • Habilidades numéricas • Facilidad de palabra • Actitud de servicio • Proactivo
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y darles la bienvenida a los clientes. • Registrar los productos adquiridos diariamente, escaneando el código de barras o ingresando el número de identificación en las cajas registradoras. • Recibir pagos y dar el cambio, además de elaborar y entregar facturas. • Organizar los productos en las bolsas, de ser necesario. • Brindar a los clientes servicios posteriores a la venta en términos de reparaciones, devoluciones o cambio de mercancía. • Dar respuesta a las inquietudes de los clientes brindando asistencia sobre los procedimientos y políticas del establecimiento.

7. Diagnostico general

Análisis FODA	Oportunidades	Amenazas
	<p>O1: Innovación. O2: Seguridad y garantía sobre las marcas posicionadas. O3: Acceso a proveedores. O4: Ventas directas. O5: Acceso al sector público O6: Crear presencia en los medios digitales.</p>	<p>A1: Rivalidad de competidores. A2: Impuntualidad en los proveedores. A3: Elevación de la inflación. A4: Falta de liquidez. A5: Crisis económica. A6: Políticas gubernamentales del país.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1: Variedad y calidad de productos. F2: Ubicación estratégica F3: Buen relación calidad precio F4: Atención al cliente. F5: Trabajo en equipo</p>	<p>F – O</p> <p>FO1: Crear direccionamiento estratégico que permite la innovación en la variedad y calidad de los productos para la obtención de contratos con instituciones (F1; O1).</p> <p>FO1: Aprovechar la ubicación estratégica de la empresa para tener acceso al sector público. (F2; O2).</p>	<p>F – A</p> <p>FA1: Crear ventaja competitiva a través de la variedad y calidad de los productos ante los competidores y la elevación de la inflación (F3; A1).</p> <p>FA1: Aprovechar la ubicación estratégica de la empresa para asegurar la no impuntualidad de proveedores. (F4; A5).</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1: Formalización de procesos ausente y coordinación deficiente D2: Indeterminación y desconocimiento de estrategias y objetivos D3: Deficiente estructura organizacional. D4: Pocos canales de distribución. D5: Inestabilidad financiera</p>	<p>D – O</p> <p>DO1: Desarrollar una gestión que permita formalizar procesos y coordinación que mejore el acceso a proveedores y al sector público aprovechando la presencia de medios digitales. (D1; O4).</p> <p>DO1: Alcanzar el diseño organizacional adecuado para maximizar las ventas de productos y aprovechar las oportunidades actuales (D2; O3).</p>	<p>D – A</p> <p>DA1: Crear valor percible, mediante la adición del mismo en cada proceso realizado en la empresa y el uso de indicadores de control y evaluación para la organización y elevación de inflación (D4; A2).</p> <p>DA2: Diferenciar a la empresa con el uso y conocimiento de estrategias adecuadas ante la falta de liquidez e impuntualidad en los proveedores (D3; A3).</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Desarrollo profesional	El 66.67% de los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación	El gerente desconoce de la implementación de un programa o plan de capacitación por lo tanto no puede promover el desarrollo del personal.	Disminución de la productividad. Disminución en la calidad de servicio.
Incentivos económicos	El 66.67% del personal menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas	El gerente desconoce de la elaboración y diseño de un plan de incentivos económicos y no económicos.	Disminución de la motivación laboral debido a que el trabajador considera que la empresa no reconoce sus esfuerzos
	El 66.67% de los trabajadores considera que nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo	La empresa no aplica estrategias para evaluar el desempeño y esfuerzo rendimiento del personal de esta manera no se puede establecer una recompensa justa a cada trabajador.	Conflicto y disminución de las buenas relaciones interpersonales debido a que el personal considera que no existe un trato igualitario y justo para todos.
Competencias laborales	El 50.00% del personal mencionan que pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa	El gerente desconoce de cómo evaluar las competencias laborales del personal por ende no logra identificar las fortalezas o debilidades que tiene traba cada trabajador en base a una determinada habilidad.	Y satisfacción del personal ya que siente que no es tomado en cuenta y valorado por su trayectoria en la empresa.
Productividad	el 66.67% del personal considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado.	El gerente desconoce qué es lo que le falta al personal para que ejecute sus actividades de manera eficiente en ese sentido el personal no logra manifestar que equipos u herramientas necesitan para las actividades diarias.	Disminución de la productividad del personal debido a que no cuentan con los recursos necesarios. Insatisfacción del cliente puesto que en ocasiones no están siendo atendidos de manera correcta.

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 66.67% de los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación	El gerente desconoce de la implementación de un programa o plan de capacitación por lo tanto no puede promover el desarrollo del personal.
El 66.67% del personal menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas	El gerente desconoce de la elaboración y diseño de un plan de incentivos económicos y no económicos.
El 66.67%% de los trabajadores considera que nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo	La empresa no aplica estrategias para evaluar el desempeño y esfuerzo rendimiento del personal de esta manera no se puede establecer una recompensa justa a cada trabajador.
El 50.00% del personal mencionan que pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa	El gerente desconoce de cómo evaluar las competencias laborales del personal por ende no logra identificar las fortalezas o debilidades que tiene traba cada trabajador en base a una determinada habilidad.
el 66.67% del personal considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado.	El gerente desconoce qué es lo que le falta al personal para que ejecute sus actividades de manera eficiente en ese sentido el personal no logra manifestar que equipos u herramientas necesitan para las actividades diarias.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Desarrollo profesional	El 66.67% de los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación	<p>Implementar un plan de capacitación a través del siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Mejorar la motivación y desempeño del personal. • Meta: Incremento del 10% en la motivación y desempeño del personal. • Temas: Toma de decisiones; estilos de liderazgo; computación; amabilidad al cliente. • Duración de la jornada de capacitación • Número de horas al día: 2 horas

		<ul style="list-style-type: none"> • Número de días a la semana: 7 días
Incentivos económicos	El 66.67% del personal menciona que pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas	<p>Crear un plan de incentivos económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos de dinero: Puntualidad; horas extras, cumplimiento de meta. • Mayores sueldos o asignaciones de puestos de trabajo: Analizar los años de servicios en la empresa; Remuneración basada en la carga de trabajo. <p>A su vez también se deberá crear un plan de incentivos no económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Cursos; Charlas Talleres. • Reconocimientos por trabajo: Certificados (No son emitidos a petición, solo serán obtenidos en base a su rendimiento) • Eventos de recreación: Desarrollar actividades tales como: fútbol, paseos, reforestación, integración social. • Rifas: Objetos de primera necesidad
	El 66.67%% de los trabajadores considera que nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo	<p>Para la implementación adecuada del plan incentivos se deberá tomar en cuenta la siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el desempeño del trabajador (individual): Empleado que cumple metas específicas de forma individual. • Medir el desempeño del trabajador (Grupal): Empleado que ayuda y coopera al equipo de trabajo a cumplir con las metas. • Técnicas de evaluación de desempeño: <ul style="list-style-type: none"> a. Investigación de campo. Supervisión por el jefe inmediato. b. Entrevista personal. Reunión con el jefe inmediato para que se puedan expresar opiniones sobre el puesto de trabajo, cómo se desarrollan las tareas y, en su caso, la situación personal.

Competencias laborales	El 50.00% del personal mencionan que pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa	<p>Aplicar la capacitación por competencias para ello se deberán crear cursos organizados de tal manera que respondan a las necesidades de conocimiento y estilos de aprendizaje de cada empleado.</p> <p>Implementar la evaluación de 360°, aplicado un cuestionario:</p> <p>e. Datos del evaluado: Nombre; Puesto</p> <p>f. Datos del evaluador: Nombre; cargo.</p> <p>Conductas a evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo. <p>g. Puntaje: 3 (Alto); 2(Medio); 1(Bajo).</p> <p>h. Mejorar las competencias con un nivel bajo de puntuación.</p>
Productividad	el 66.67% del personal considera que pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado.	Realizar reuniones de manera semanal para que el personal manifiesta que herramientas, equipo o recursos necesitan para ejecutar de manera eficiente sus actividades.

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Implementar un plan de capacitación a través del siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos: Mejorar la motivación y desempeño del personal. • Meta: Incremento del 10% en la motivación y desempeño del personal. • Temas: Toma de decisiones; estilos de liderazgo; computación; amabilidad al cliente. • Duración de la jornada de capacitación • Número de horas al día: 2 horas • Número de días a la semana: 7 días. <p>Evaluar la capacitación a través de la metodología de Taxonomía Kirkpatrick es uno de los enfoques que sirve para entender cómo medir la capacitación de los empleados. Se compone de 4 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reacción: Medir la respuesta de los participantes al entrenamiento a través de encuestas o formularios de retroalimentación. • Aprendizaje: Evaluar lo que los participantes han aprendido mediante cuestionarios o pruebas antes y después del entrenamiento; • Comportamiento: Examinar si los participantes aplican lo aprendido en su trabajo real, a menudo a través de autoevaluaciones o evaluaciones de supervisores; • Resultados: Ponderar si la capacitación cumplió las expectativas de las partes interesadas. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores, internet, página web.	15 días
<p>Crear un plan de incentivos económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bonos de dinero: Puntualidad; horas extras, cumplimiento de meta. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores, internet,	15 días

<ul style="list-style-type: none"> • Mayores sueldos o asignaciones de puestos de trabajo: Analizar los años de servicios en la empresa; remuneración basada en la carga de trabajo. <p>A su vez también se deberá crear un plan de incentivos no económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Cursos; Charlas Talleres. • Reconocimientos por trabajo: Certificados (No son emitidos a petición, solo serán obtenidos en base a su rendimiento) • Eventos de recreación: Desarrollar actividades tales como: fútbol, paseos, reforestación, integración social. • Rifas: Objetos de primera necesidad. <p>Aplicar encuestas de clima laboral con el objetivo de detectar los conflictos humanos de la organización que pueden estar incidiendo en el propio trabajo; reducir el riesgo en la toma de decisiones; y aumenta el bienestar de los trabajadores pues sienten que sus opiniones cuentan.</p>				
<p>Para la implementación adecuada del plan incentivos se deberá tomar en cuenta la siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el desempeño del trabajador (individual): Empleado que cumple metas específicas de forma individual. • Medir el desempeño del trabajador (Grupal): Empleado que ayuda y coopera al equipo de trabajo a cumplir con las metas. • Técnicas de evaluación de desempeño: <ul style="list-style-type: none"> a. Investigación de campo. Supervisión por el jefe inmediato. b. Entrevista personal. Reunión con el jefe inmediato para que se puedan expresar opiniones sobre el puesto de trabajo, cómo se desarrollan las tareas y, en su caso, la situación personal. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, hola de cálculo Excel, proyectores.	15 días

<p>Evaluar de manera semestral el plan de incentivos a través de un de un cuestionario de satisfacción de esta manera se podrá percibir la equidad y la transparencia con la que se está ejecutando dicho plan.</p>				
<p>Aplicar la capacitación por competencias para ello se deberán crear cursos organizados de tal manera que respondan a las necesidades de conocimiento y estilos de aprendizaje de cada empleado.</p> <p>Implementar la evaluación de 360°, aplicado un cuestionario:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Datos del evaluado: Nombre; Puesto j. Datos del evaluador: Nombre; cargo. <p>Conductas a evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo. <ol style="list-style-type: none"> k. Puntaje: 3 (Alto); 2(Medio); 1(Bajo). l. Mejorar las competencias con un nivel bajo de puntuación. 	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, hola de cálculo Excel	15 días
<p>Realizar reuniones de manera semanal para que el personal manifiesta que herramientas, equipo o recursos necesitan para ejecutar de manera eficiente sus actividades.</p> <p>Crear un buzón de quejas y sugerencias habilitado de forma permanente, ya que permitirá empoderar a los trabajadores y les da seguridad de que su propuesta será escuchada. Además, la empresa ganará también.</p>	Administrador y colaborador	s/. 2, 000.00	Computadoras, proyectores, internet.	30 días

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2024															
				Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<p>Implementar un plan de capacitación a través del siguiente estructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivos: Mejorar la motivación y desempeño del personal. Meta: Incremento del 10% en la motivación y desempeño del personal. Temas: Toma de decisiones; estilos de liderazgo; computación; amabilidad al cliente. Duración de la jornada de capacitación Número de horas al día: 2 horas Número de días a la semana: 7 días. <p>Evaluar la capacitación a través de la metodología de Taxonomía Kirkpatrick es uno de los enfoques que sirve para entender cómo medir la capacitación de los empleados. Se compone de 4 niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reacción: Medir la respuesta de los participantes al entrenamiento a través de encuestas o formularios de retroalimentación. Aprendizaje: Evaluar lo que los participantes han aprendido mediante cuestionarios o pruebas antes y después del entrenamiento; Comportamiento: Examinar si los participantes aplican lo aprendido en su trabajo real, a menudo a través de autoevaluaciones o evaluaciones de supervisores; Resultados: Ponderar si la capacitación cumplió las expectativas de las partes interesadas. 	01-02-24	15-02-24																
2	<p>Crear un plan de incentivos económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bonos de dinero: Puntualidad; horas extras, cumplimiento de meta. Mayores sueldos o asignaciones de puestos de trabajo: Analizar los años de servicios en la empresa; remuneración basada en la carga de trabajo. 	16-02-24	28-02-24																

	<p>A su vez también se deberá crear un plan de incentivos no económicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación: Cursos; Charlas Talleres. • Reconocimientos por trabajo: Certificados (No son emitidos a petición, solo serán obtenidos en base a su rendimiento) • Eventos de recreación: Desarrollar actividades tales como: fútbol, paseos, reforestación, integración social. • Rifas: Objetos de primera necesidad. <p>Aplicar encuestas de clima laboral con el objetivo de detectar los conflictos humanos de la organización que pueden estar incidiendo en el propio trabajo; reducir el riesgo en la toma de decisiones; y aumenta el bienestar de los trabajadores pues sienten que sus opiniones cuentan.</p>																			
3	<p>Para la implementación adecuada del plan incentivos se deberá tomar en cuenta la siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medir el desempeño del trabajador (individual): Empleado que cumple metas específicas de forma individual. • Medir el desempeño del trabajador (Grupal): Empleado que ayuda y coopera al equipo de trabajo a cumplir con las metas. • Técnicas de evaluación de desempeño: <ul style="list-style-type: none"> a. Investigación de campo. Supervisión por el jefe inmediato. b. Entrevista personal. Reunión con el jefe inmediato para que se puedan expresar opiniones sobre el puesto de trabajo, cómo se desarrollan las tareas y, en su caso, la situación personal. <p>Evaluar de manera semestral el plan de incentivos a través de un de un cuestionario de satisfacción de esta manera se podrá percibir la equidad y la transparencia con la que se está ejecutando dicho plan.</p>	01-03-24	15-03-24																	
4	<p>Aplicar la capacitación por competencias para ello se deberán crear cursos organizados de tal manera que respondan a las necesidades de conocimiento y estilos de aprendizaje de cada empleado.</p>	16-03-24	31-03-24																	

	<p>Implementar la evaluación de 360°, aplicado un cuestionario:</p> <p>m. Datos del evaluado: Nombre; Puesto n. Datos del evaluador: Nombre; cargo.</p> <p>Conductas a evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Manejo de conflictos • Trabajo en equipo. <p>o. Puntaje: 3 (Alto); 2(Medio); 1(Bajo). p. Mejorar las competencias con un nivel bajo de puntuación.</p>																			
5	<p>Realizar reuniones de manera semanal para que el personal manifiesta que herramientas, equipo o recursos necesitan para ejecutar de manera eficiente sus actividades.</p> <p>Crear un buzón de quejas y sugerencias habilitado de forma permanente, ya que permitirá empoderar a los trabajadores y les da seguridad de que su propuesta será escuchada. Además, la empresa ganará también.</p>	01-04-24	15-04-24																	

VI. CONCLUSIONES

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, debido a que, al proponer acciones de mejora en las variables, se lograra contar con empelados más motivado con una mayor probabilidad de mejorar su desempeño y productividad llevando a la organización a un mejor nivel posicionamiento en el mercado.

Los trabajadores mencionan que pocas veces la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación, casi siempre la empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos, siempre sienten satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar, casi siempre sienten satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los lideres y casi siempre sienten satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.

Los trabajadores consideran que casi siempre el gerente da un reconcomiendo a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo, pocas veces la empresa otorga incentivos económicos cuando lograr cumplir con eficiencia las metas, nunca los incentivos económicos estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo, considera que siempre la empresa brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.) y mencionan que casi siempre los incentivos simbólicos recibidos les motivan a mejorar su desempeño.

Los trabajadores consideran siempre la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables, casi siempre se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa, casi siempre tienen todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, pocas veces sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa y casi siempre aplican su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa.

Los trabajadores consideran que casi siempre es productivo en el área donde labora, pocas veces logran la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado, casi siempre han conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología, siempre el trabajo que ejecutan sigue los estándares de calidad y mencionan que siempre la empresa evalúa la calidad del trabajo a través de la observación.

Se elaboró una propuesta de mejora en base a los problemas presentados en la motivación laboral y desempeño organizacional; de esta manera se propusieron acciones de

mejora para mejorar el desarrollo profesional, otorgar incentivos económicos de manera justa, y aprovechadas al máximo las capacidades del personal para el incremento de la productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar nuevos estudios de la motivación y desempeño organizacional en las microempresas, para que el gerente tome conciencia y entienda que el recurso humano es muy importante para incrementar la productividad y desarrollo de la misma, pues un recurso humano motivado es una empresa próspera, mejores ingresos y mejor preparación a sus trabajadores, llevando a estos a que sean fieles y capaces de adaptarse a los cambios.

Implementaron plan de capacitación para mejorar la productividad del personal; además impulsa al desarrollo de la carrera profesional de los empleados, cuando el personal observa la empresa apuesta por su empleabilidad a largo plazo, los trabajadores se sienten más motivados y realizados en sus roles laborales, es así que la formación continua se convierte en un factor de satisfacción y compromiso con la empresa.

Diseñar un plan de incentivos económicos y no económicos para que el personal de la empresa se sienta más comprometido con el logro de los objetivos y el crecimiento de la empresa; se puede decir que sea cual sea la estructura elegida para el desarrollo del plan de Incentivos, lo más importante es que se desarrolle en un entorno de transparencia, en el que la comunicación sea la base, de forma que cada uno de los empleados sepa lo que tiene que hacer para conseguir el incentivo propuesto.

Crear un plan de capacitación por competencias, debido a que el desarrollo de las competencias es fundamental para que la fuerza laboral aumente la productividad del trabajo, se maximicen los conocimientos de los colaboradores, se aprovechen al máximo las habilidades de las personas y se cuente con mayores niveles de satisfacción.

Realizar reuniones que permitan a los cargos superiores conocer el estado de consecución de los objetivos; que recursos les hace falta el personal para llevar a lograr la efectividad en sus funciones, facilitar la mejora de los proyectos al obtener las valoraciones de los empleados; además ayudan a los equipos a desarrollar mejor sus tareas, al obtener datos y directrices sobre el trabajo que deben realizar; posibilitan la anticipación a los problemas, al recibir información sobre las debilidades y fortalezas que están percibiendo los trabajadores, permitiendo el ajuste de la estrategia a las circunstancias; potencian la cohesión de los miembros del grupo, impulsando el trabajo colaborativo.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación; de esta manera se propone lo siguiente: Implementar un plan de capacitación a través del siguiente estructura, crear un plan de incentivos económicos y no económicos; evaluar las competencias a través de la técnica de 360°, realizar reuniones de manera semanal para que el personal manifiesta que herramientas, equipo o recursos necesitan para ejecutar de manera eficiente sus actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcívar, B., Carranza, M., & Márquez, Y. (2023). Evaluación de la motivación y la satisfacción laboral en la cooperativa ahorro-crédito lucha campesina. *Puriq*, 5, e492. <https://doi.org/10.37073/puriq.5.492>
- Aguirre, E. A., Calvache, M. C., y Osejo, D. S. (2019). Prueba Psicométrica MEIL: Motivación Extrínseca e Intrínseca en el Contexto Laboral. *Revista criterios*, 26(2), 35-59. <http://dx.doi.org/10.31948/rev.criterios/26.2-art2>
- Avendaño, G. (2019). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas, rubro boticas: caso Superfarma, distrito de Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27752>
- Aguilar, S. (2021). *Motivación y productividad laboral en la empresa Faseel SAC, distrito de Breña, año 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/7044>
- Benavides, (2023). *PYMES: El motor del crecimiento en el Perú*. <https://www.confiep.org.pe/confiep-tv/pymes-el-motor-del-crecimiento-en-el-peru/#:~:text=El%20Presidente%20de%20la%20CONFIEP,el%2021%25%20del%20PBI%20nacional.>
- Benites, A. (2019). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ventas de alimentos balanceados, caso: grupo Fecomat E.I.R.L. Cañete, año, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23959>
- Bohórquez, E. (2022). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Revista USIL*; 3 (1). <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Barradas, M. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e*

- <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Baño, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal Administrativo de la red de Plazas y Mercados del Cantón Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31970>
- Bautista, A. (2021). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio, rubro abarrotes, imperial cañete, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19355>
- Bailón, S. (2021). *Impacto de la rotación de personal en el desempeño laboral en cadenas de supermercados del norte de Guayaquil. año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8266023>
- Ccorisapra, J. (2022). Influencia de los incentivos laborales en el compromiso afectivo del personal financiero de las cajas municipales. *Desafíos*, 13(2), e375. <https://doi.org/10.37711/desafios.2022.12.2.375>
- Cruz, M. (2022). El trabajo remoto y la motivación laboral en tiempos de pandemia. *Question/Cuestión*, 3(73), e762. <https://doi.org/10.24215/16696581e762>
- Cámara de Comercio de España. (2021). *Impacto económico de la covid-19 sobre la pyme en España*. https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/informe_pyme_2021._impacto_economico_de_la_covid-19_sobre_la_pyme_en_espana.pdf
- Cárdenas, D. (2020). *Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación*. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Caballero, R. (2020). *Salario o sueldo*. <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html#:~:text=El%20salario%20o%20sueldo%20es,la%20empresa%20que%20lo%20contrata.>
- De La Cruz, F. (2019). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de computadoras y accesorios informáticos, caso empresa Tecnología AMD E.I.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15999>

- Dottie, C. (2023). *Solo el 37% de los profesionales confía en crecer en la compañía en la que se encuentra*. <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2023/02/17/solo-el-37-de-los-profesionales-confia-en-crecer-en-la-compania-en-la-que-se-encuentra>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, F., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576- 583. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>
- Chele, H. (2022). *Motivación laboral y productividad en las microempresas del sector comercial del Cantón La Libertad*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/7583>
- Espino, L. (2019). *La motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/21504>
- Erazo, A. (2020). La gestión del capital intelectual y su impacto en la efectividad organizacional de la industria de cuero y calzado en la Provincia de Tungurahua – Ecuador. *Rev. Espacios*, 41 (21). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n21/a20v41n21p20.pdf>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Gamarra, S. (2023). *Los tipos de competencias laborales más demandadas en 2023*. <https://factorialhr.es/blog/competencias-laborales/>
- González, L. (2020). *El capital humano y su relación con el desempeño organizacional*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/20412214.html>
- Grijalva, P. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33501>
- Gutiérrez, K. (2021). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Tiendas Pieers Huancayo (Corporación Wama SAC), 2021*.

- [Tesis de pregrado, Universidad Continental].
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12121>
- Huayhuas, E. (2023). *¿En que radica la importancia del Día Nacional de las Mypes?*.
[https://lacamara.pe/rodolfo-ojeda-las-mypes-impulsan-el-crecimiento-economico/#:~:text=En%20que%20las%20mypes%20\(las,importancia%20para%20la%20econom%C3%ADa%20peruana](https://lacamara.pe/rodolfo-ojeda-las-mypes-impulsan-el-crecimiento-economico/#:~:text=En%20que%20las%20mypes%20(las,importancia%20para%20la%20econom%C3%ADa%20peruana).
- Laguna, T. (2022). *Importancia de las PYMES en México*.
<https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-las-pymes-en-m%C3%A9xico-tallylegal>
- Lagos, A. (2021). *Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26797>
- López, D. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de la evaluación del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro de venta al por menor de prendas de vestir, calzados y artículos de cuero en comercios especializados (calzados) en la ciudad de Huaraz, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24096>
- Mallma Chuquillanqui, J. J. (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. Caso Shougang. *Gestión En El Tercer Milenio*, 26(51), 167–182. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25518>
- Miranda, I. (2021). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso Cofahua SAC, distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32324>
- Medina, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>
- Navarrete, M., Galarraga, N., Araujo, I., Carlos G., & Morocho, E. (2023). Clima organizacional y rendimiento laboral del personal del ITCA. *Ciencia Latina Revista*

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5434

- Palacios, P. (2023). *La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de ventas de electrodomésticos*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/af216488-6547-4ae2-95a9-c8142c300c1f>
- Prada, K. (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*. <https://sistemasblandosxd.revistaespacios.com/a20v41n45/20414506.html>
- Raga, M. (2022). *Importancia de saber equilibrar entre la calidad y la productividad laboral*. <https://www.sesamehr.co/blog/importancia-de-saber-equilibrar-entre-la-calidad-y-la-productividad-laboral/>
- Reglamento de integridad científica en la investigación Versión 001. (2023). Aprobado por el consejo universitario con resolución N° 0304-2023-CU-ULADECH Católica, de fecha 31 de marzo de 2023. https://es.slideshare.net/PilarFernndezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf?from_action=save
- Rodas Pacheco, F. D., & Santillán Iñiguez, J. J. (2019). Breves consideraciones sobre la Metodología de la Investigación para investigadores principiantes. *INNOVA Research Journal*, 4(3), 170–184. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.974>
- Rodríguez, T. (2020) *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Sánchez (2020). *Eficacia y eficiencia*. <https://economipedia.com/definiciones/eficacia-y-eficiencia.html>
- Sumba Bustamante, R. Y., Pinargotty Loor, J. G., & Pillasagua Choez, D. F. (2022). MIPYMES en el mercado de Ecuador y su rol en la actividad económica. *Recimundo*, 6(4), 439-455. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(4\).octubre.2022.439-455](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(4).octubre.2022.439-455)

- Torres, H., y Ramírez, D. (2020). *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del Cantón la Troncal*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/1d179f13-117f-4c62-a010-5d4c48fc4136>
- Tagliabue, F. (2021). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad bajo el enfoque de la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro venta de bebidas: caso empresa cervecería San Juan S.A. – Satipo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31991>
- Valencia, S. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Distribuidora Atix Sac, Ayacucho-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1762/3/Jose%20Luis%20Rivero%20Perez.pdf>
- Vizcaíno, P. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Rev. Ciencia Latina*; 2 (1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620>
- Zurita, J., Llerena, E., Guerrero, C., & Fierro, S. (2023). Motivación laboral del personal y productividad: elementos esenciales para el desarrollo organizacional. *Dominio De Las Ciencias*, 9(4), 106–131. <https://doi.org/10.23857/dc.v9i4.3576>

ANEXOS

Anexo 01 Matriz de consistencia

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023? ¿Cuáles son las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023? ¿Cuáles son las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023? ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Establecer la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la motivación extrínseca en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la eficacia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Describir las características de la eficiencia laboral en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.</p>	<p>En el estudio, no se planteó una hipótesis por ser de nivel descriptivo. Así lo refiere Guevara, Verdesoto & Castro (2020) quienes explicaron que los estudios descriptivos no se formulan hipótesis debido a que son solo útiles para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, es decir solo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación intrínseca • Motivación extrínseca. <p>Variable 2: Desempeño organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Eficiencia. 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo- de propuesta</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 12 trabajadores</p> <p>Muestra: 12 trabajadores</p> <p>Técnica e instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos



INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcar con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas.

Respecto a la variable: Motivación laboral

Escala:

- Siempre : 5
 Casi siempre : 4
 A veces : 3
 Pocas veces : 2
 Nunca : 1

Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional, Satisfacción personal)	1	2	3	4	5
1. La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación.					
2. La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos.					
3. Siente satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.					
4. Siente satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los líderes					
5. Siente satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.					
Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos; Incentivos económicos; Incentivos simbólicos)					
6. El gerente les da un reconocimiento a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo.					
7. La empresa les otorga incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo) cuando logran cumplir con eficiencia las metas.					
8. Los incentivos económicos que recibió estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo.					
9. La empresa les brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.)					
10. Considera que los incentivos simbólicos recibidos que recibe lo motivan a mejorar su desempeño.					

Respecto a la variable: Desempeño organizacional

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4







A veces : 3

Pocas veces : 2

Nunca : 1

Dimensión 1: Eficacia (Logro de objetivos; Competencias laborales)	1	2	3	4	5
11. ¿Considera que la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables?					
12. ¿Considera usted que se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa?					
13. ¿Tiene todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?					
14. ¿Considera que sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa?					
15. ¿Aplica usted su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa?					
Dimensión 2: Eficiencia (Productividad, Calidad de trabajo)					
16. ¿Considera que es productivo en el área donde labora?					
17. ¿Usted logra la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado?					
18. ¿Usted ha conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología?					
19. ¿Considera que el trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad?					
20. ¿La empresa evalúa la calidad de su trabajo a través de la observación?					

Anexo 03. Validez del instrumento

<p align="center">Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</p> <p>Nombres y Apellidos: Uribe Cornelio Guido N° DNI: 70117561</p> <p>Edad: 42 Teléfono / Celular: 912 937 055 Email:</p>				
<p>Título profesional: Administración. Grado Académico: Maestría <u> X </u> Doctorado<u> </u> Especialidad: Gestión publica Institución que labora: Unidad de Gestión Educativa Local de Aija</p>				
<p>Identificación del proyecto de Investigación o Tesis</p> <p>Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023. Autor(es): PULLO BÉJAR, DENYS</p> <p>Programa Académico: Administración</p>				
<table border="0"><tr><td align="center"><p>Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio Director del Sistema Administrativo II Área de Gestión Administrativa UGEL - Aija</p></td><td align="center"></td></tr><tr><td align="center"><p>_____</p><p>Firma</p></td><td align="center"><p>Huella digital</p></td></tr></table>	 <p>Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio Director del Sistema Administrativo II Área de Gestión Administrativa UGEL - Aija</p>		<p>_____</p> <p>Firma</p>	<p>Huella digital</p>
 <p>Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio Director del Sistema Administrativo II Área de Gestión Administrativa UGEL - Aija</p>				
<p>_____</p> <p>Firma</p>	<p>Huella digital</p>			

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Uribe Cornelio Guido

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

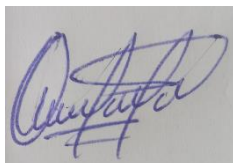
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PULLO BÉJAR, DENYS Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



PULLO BÉJAR, DENYS
DNI: 74691303

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional, Satisfacción personal)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación.	x		x		x		
2	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos.	x		x		x		
3	Siente satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.	x		x		x		
4	Siente satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los líderes	x		x		x		
5	Siente satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos; Incentivos económicos; Incentivos simbólicos)							
1	El gerente les da un reconocimiento a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo.	x		x		x		
2	La empresa les otorga incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo) cuando logran cumplir con eficiencia las metas.	x		x		x		

3	Los incentivos económicos que recibió estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo.	x		x		x	
4	La empresa les brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.)	x		x		x	
5	Considera que los incentivos simbólicos recibidos que recibe lo motivan a mejorar su desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño organizacional						
	Dimensión 1: Eficacia (Logro de objetivos; Competencias laborales)						
1	11. ¿Considera que la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables?	x		x		x	
2	12. ¿Considera usted que se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa?	x		x		x	
3	13. ¿Tiene todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
4	14. ¿Considera que sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa?	x		x		x	
5	15. ¿Aplica usted su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa?	X		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia (Productividad, Calidad de trabajo)						
1	16. ¿Considera que es productivo en el área donde labora?	X		x		x	

2	17. ¿Usted logra la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado?	X		x		x	
3	18. ¿Usted ha conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología?	X		x		x	
4	19. ¿Considera que el trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad?	X		x		x	
5	20. ¿La empresa evalúa la calidad de su trabajo a través de la observación?	X		x		x	

Recomendaciones:

.....

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Uribe Cornelio Guido Elmer

DNI: 70117561



Mg. Guido Elmer Uribe Cornelio
 Director del Sistema Administrativo II
 Área de Gestión Administrativa
 UGEL - AIJA

Firma



Huella

Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Ivonee Feli Avila Crespín

N° DNI: 46211751

Edad: 35

Teléfono / Celular: 981 587 705 **Email:** -----

Título profesional: Administración .

Grado Académico: Maestría Doctorado

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Universidad Unamba

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis

Título:

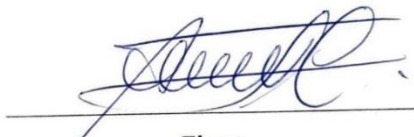
PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023.

Autor(es):

PULLO BÉJAR, DENYS

Programa Académico:

Administración



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Avila Crespín Ivonee Feli

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

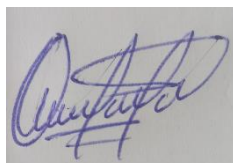
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PULLO BÉJAR, DENYS Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. El expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



PULLO BÉJAR, DENYS
DNI: 74691303

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional, Satisfacción personal)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación.	x		x		x		
2	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos.	x		x		x		
3	Siente satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.	x		x		x		
4	Siente satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los líderes	x		x		x		
5	Siente satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos; Incentivos económicos; Incentivos simbólicos)							
1	El gerente les da un reconocimiento a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo.	x		x		x		
2	La empresa les otorga incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo) cuando logran cumplir con eficiencia las metas.	x		x		x		

3	Los incentivos económicos que recibió estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo.	x		x		x	
4	La empresa les brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.)	x		x		x	
5	Considera que los incentivos simbólicos recibidos que recibe lo motivan a mejorar su desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño organizacional						
	Dimensión 1: Eficacia (Logro de objetivos; Competencias laborales)						
1	11. ¿Considera que la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables?	x		x		x	
2	12. ¿Considera usted que se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa?	x		x		x	
3	13. ¿Tiene todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
4	14. ¿Considera que sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa?	x		x		x	
5	15. ¿Aplica usted su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia (Productividad, Calidad de trabajo)						
1	16. ¿Considera que es productivo en el área donde labora?	x		x		x	

2	17. ¿Usted logra la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado?	x		x		x	
3	18. ¿Usted ha conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología?	x		x		x	
4	19. ¿Considera que el trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad?	x		x		x	
5	20. ¿La empresa evalúa la calidad de su trabajo a través de la observación?	x		x		x	

Recomendaciones:

.....

...

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. / Mg. Avila Crespín Ivonne Feli

DNI: 46211751



Firma
Avila Crespín Ivonne Feli
DNI N° 46211751



Ficha de identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:

Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

N° DNI: 29571960

Edad: 51

Teléfono / Celular: 901 208 403 Email: alvarez aurelio958@gmail.com

Título profesional: Administración.

Grado Académico: Maestría _____ Doctorado x

Especialidad:

Gestión pública

Institución que labora:

Unidad de Gestión Educativa Local de Aija

Identificación del proyecto de Investigación o Tesis**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023.

Autor(es):

PULLO BÉJAR, DENYS

Programa Académico:

Administración

 UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
DNI: 29571960
DOCENTE

Firma



Huella digital

Formato de Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Álvarez Gallegos Aurelio Francisco

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

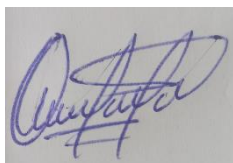
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: PULLO BÉJAR, DENYS Estudiante del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. Para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula “PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023” y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de identificación de Experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente



PULLO BÉJAR, DENYS
DNI: 74691303

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023								
	VARIABLE 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Dimensión 1: Motivación intrínseca (Desarrollo profesional, Satisfacción personal)	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la capacitación.	x		x		x		
2	La empresa promueve el desarrollo profesional mediante la rotación de puestos.	x		x		x		
3	Siente satisfacción debido a que el trabajo que realiza le permite adquirir nuevos conocimientos y progresar.	x		x		x		
4	Siente satisfacción debido a que las ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por los líderes	x		x		x		
5	Siente satisfacción debido a que considera que el trabajo que realiza es de gran utilidad para el crecimiento de la empresa.	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca (Reconocimientos; Incentivos económicos; Incentivos simbólicos)							
1	El gerente les da un reconocimiento a través de elogios, regalos en público cuando realizan un buen trabajo.	x		x		x		
2	La empresa les otorga incentivos económicos (Bonos, comisiones, aumento de sueldo) cuando logran cumplir con eficiencia las metas.	x		x		x		

3	Los incentivos económicos que recibió estuvieron de acuerdo a su nivel de contribución o esfuerzo.	x		x		x	
4	La empresa les brinda incentivos simbólicos (Días libres, horario flexible, fiesta de cumpleaños, etc.)	x		x		x	
5	Considera que los incentivos simbólicos recibidos que recibe lo motivan a mejorar su desempeño.	x		x		x	
	Variable 2: Desempeño organizacional						
	Dimensión 1: Eficacia (Logro de objetivos; Competencias laborales)						
1	11. ¿Considera que la empresa plantea objetivos claros, medibles y alcanzables?	x		x		x	
2	12. ¿Considera usted que se cumplen los objetivos y metas según la planificación de la empresa?	x		x		x	
3	13. ¿Tiene todos los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	x		x		x	
4	14. ¿Considera que sus competencias laborales son aprovechadas al 100% por la empresa?	x		x		x	
5	15. ¿Aplica usted su creatividad como competencia laboral en el cumplimiento de las metas de la empresa?	x		x		x	
	Dimensión 2: Eficiencia (Productividad, Calidad de trabajo)						
1	16. ¿Considera que es productivo en el área donde labora?	x		x		x	

2	17. ¿Usted logra la productividad realizando el trabajo con menos recursos y en un tiempo menor a lo planificado?	x		x		x	
3	18. ¿Usted ha conseguido mejorar su productividad utilizando la tecnología?	x		x		x	
4	19. ¿Considera que el trabajo que ejecuta sigue los estándares de calidad?	x		x		x	
5	20. ¿La empresa evalúa la calidad de su trabajo a través de la observación?	x		x		x	

Recomendaciones:

.....

...

Opinión de Experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos del experto: Dr. Álvarez Gallegos Aurelio Francisco DNI: 29571960


 UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
 ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN


 Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos
 DNI: 29571960
 DOCENTE



Anexo 04. Confiabilidad del instrumento

Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023

No	Motivación laboral										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
4	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
5	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
6	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
7	1	1	2	4	5	2	4	5	2	4	30
8	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
9	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
10	1	1	4	2	5	4	2	5	4	2	30
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

VARIANZA POBLACIONAL 3.56 3.56 1.31 1.75 0.00 1.31 1.75 0.00 1.31 1.75 88.89

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	16.28
$s_i^2 =$	88.89
ALFA =	0.908

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

En la variable 'Motivación laboral' se encuestó a 12 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.908, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

No	Desempeño organizacional										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
5	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
6	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
7	5	5	5	3	3	5	5	3	1	1	36
8	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
9	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
10	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
11	4	4	4	3	3	4	4	3	2	1	32
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

VARIANZA POBLACIONAL 0.24 0.24 0.25 0.85 0.85 0.25 0.25 0.85 2.50 3.58 62.75

Escala valorativa	Codigo
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

K =	10 item
K/(K-1) =	1.111
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	9.88
$s_i^2 =$	62.75
ALFA =	0.936

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

En la variable 'Desempeño organizacional' se encuestó a 12 trabajadores de la pequeña empresa en estudio de lo cual según la fórmula alfa de cronbach, salió como resultado final 0.936, lo que nos quiere decir que el análisis de la consistencia tiene una excelente confiabilidad.

Anexo 05. Formato de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (CIENCIAS SOCIALES)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Y es dirigido por Pullo Béjar, Denys, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa ferretería Acero Wari Sur E.I.R.L, Ayacucho, 2023.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 7 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de comunicación de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo denyspb9@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
COORDINACIÓN DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chimbote 23 de noviembre 2023

CARTA N° 00157-2023-2023-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

Sra. REINAGA ALDONATE EUSEVIA

FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L

Presente:

A través del presente, reciba el cordial saludo en nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a la vez solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023 que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo del investigador DENYS PULLO BEJAR , con DNI N° 74691303, cuyo asesor es el/la docente ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA.

La investigación se llevará a cabo siguiendo altos estándares éticos y de confidencialidad, y todos los datos recopilados serán utilizados únicamente para los fines de la investigación.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.


Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación

Anexo 07. Evidencias de ejecución

DECLARACIÓN JURADA

Yo, DENYS PULLO BEJAR, identificado (a) con DNI: 74691303, con domicilio real: Av. Progreso s/n; distrito de Cangallo; provincia de Cangallo; departamento de Ayacucho.

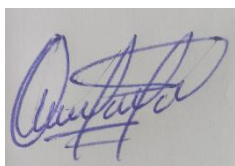
DECLARO BAJO JURAMENTO

En mi condición de (estudiante/bachiller) de administración con código de estudiante: 3101161240 de la Escuela Profesional de Administración. Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA FERRETERÍA ACERO WARI SUR E.I.R.L, AYACUCHO, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Chimbote, 12 de diciembre del 2023



Firma del estudiante/bachiller
Huella Digital

DNI: 74691303

