



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD  
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO  
ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C.,  
DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**AUTOR  
APANCCORAY JANAMPA, NOEMI GLADYS  
ORCID:0000-0001-7543-6990**

**ASESOR  
ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA  
ORCID:0000-0001-9618-6177**

**CHIMBOTE-PERÚ  
2025**



**FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA N° 0037-061-2025 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **13:04** horas del día **17** de **Mayo** del **2025** 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:

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE** Presidente  
**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS** Miembro  
**PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR** Miembro  
**Mgtr. 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 TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C., DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025**

**Presentada Por :**  
(3111171311) **APANCCORAY JANAMPA NOEMI GLADYS**

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 **Licenciada en Administración**.

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

**LLENQUE TUME SANTOS FELIPE**  
Presidente

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**  
Miembro

**PELAEZ VALDIVIESO JOSE VICTOR**  
Miembro

**Mgtr. 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 TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C., DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025 Del (de la) estudiante APANCCORAY JANAMPA NOEMI GLADYS, asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 8% 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, 07 de Julio del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A mis padres que ha sabido forjarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual ellos son mi mayor motivación para nunca rendirme, y me ha apoyado para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos quienes también me apoyaron y me orientan para así seguir adelante con mis proyectos anhelados.

## **Agradecimiento**

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mí familia por su comprensión constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a mí docente tutora por su forma de enseñar día a día en el transcurso de mí proyecto.

## Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
Índice general .....	VI
Lista de tablas .....	VII
Lista de figuras .....	VIII
Resumen .....	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema .....	1
II. Marco teórico.....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas .....	29
2.3. Hipótesis .....	50
III. Metodología.....	51
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación .....	51
3.2. Población .....	53
3.3. Operacionalización de las variables .....	55
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	57
3.5. Método de análisis de datos.....	57
3.6. Aspectos éticos .....	58
IV. Resultados.....	61
V. Discusión .....	81
VI. Conclusiones.....	116
VII. Recomendaciones .....	119
Referencias Bibliográficas.....	122
Anexos .....	133
Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733) .....	133
Anexo 2. Carta de recojo de datos .....	134
Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización .....	135
Anexo 4. Ficha de identificación del experto .....	139
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad u otros) .....	142
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación.....	150

## Lista de tablas

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	61
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	63
Tabla 3. Características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	65
Tabla 4. Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	67
Tabla 5. Características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	69
Tabla 6. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	71

## Lista de figuras

Figura 1. Características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	62
Figura 2. Características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	64
Figura 3. Características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	66
Figura 4. Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	68
Figura 5. Características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. ....	70

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. El tipo de investigación fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal; con una población muestral de 9 trabajadores; para la recopilación de información se utilizó la encuesta mediante un cuestionario estructurado con 20 ítems en escala Likert; los resultados fueron: para la variable motivación laboral, el 55.56% de los trabajadores indican que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal, el 55.56% mencionan que a veces muestran una identidad corporativa, el 77.78% señalan que a veces percibe algún incentivo económico, el 44.45% afirman que a veces la empresa brinda recompensa laboral. Para la variable desempeño organizacional, el 55.56% indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible. En conclusión, los resultados evidencian que tanto la motivación laboral como el desempeño organizacional en la empresa presentan un nivel intermedio, ya que la mayoría de los trabajadores perciben que los aspectos evaluados solo se cumplen ocasionalmente. Esto sugiere que la organización aún tiene áreas por fortalecer, especialmente en cuanto a incentivos, recompensas, identidad corporativa y eficiencia operativa, lo que podría estar afectando el compromiso y el rendimiento del personal.

**Palabras clave:** comunicación, motivación, productividad laboral, salario

## **Abstract**

The research had the general objective: To establish a proposal to improve work motivation for organizational performance in the microenterprise Transporte Lucerito VRAE S.A.C., La Victoria district, Lima, 2025. The type of research was applied with a quantitative approach, descriptive level of proposal, non-experimental cross-sectional design; with a sample population of 9 workers; for the collection of information, the survey was used through a structured questionnaire with 20 items on a Likert scale; the results were: for the variable work motivation, 55.56% of workers indicate that sometimes the company encourages their personal development, 55.56% mention that sometimes they show a corporate identity, 77.78% indicate that sometimes they perceive some economic incentive, 44.45% affirm that sometimes the company provides a work reward. For the variable organizational performance, 55.56% indicate that sometimes activities are carried out efficiently in the shortest possible time. In conclusion, the results show that both work motivation and organizational performance in the company are at an intermediate level, as most employees perceive that the assessed aspects are only occasionally met. This suggests that the organization still has areas to strengthen, especially in terms of incentives, rewards, corporate identity, and operational efficiency, which could be affecting employee engagement and performance.

**Keywords:** communication, motivation, work productivity, salary

## **I. Planteamiento del problema**

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mypes) constituyen la mayoría del tejido empresarial a nivel global, lo que evidencia su impacto y relevancia en las economías del mundo. Estas empresas desempeñan un papel fundamental en la generación de empleo, contribuyendo de manera significativa a la estabilidad laboral y al crecimiento socioeconómico. Además, su participación en la producción de bienes y servicios refleja su importancia como motor del desarrollo económico. En este contexto, su influencia es indiscutible, ya que representan una base esencial para la economía tanto local como nacional. Asimismo, facilitan la creación de oportunidades laborales, beneficiando especialmente a sectores más vulnerables, como mujeres, jóvenes y personas con menos recursos, fomentando así una mayor equidad social y reduciendo desigualdades económicas.

Por otro lado, las Mypes enfrentan dificultades en el desempeño de sus colaboradores debido a una baja motivación laboral, ya que la falta de incentivos y reconocimiento puede reducir el compromiso y la eficiencia en sus tareas. Además, la ausencia de oportunidades de crecimiento profesional podría generar desinterés entre los empleados, afectando su productividad y calidad en el servicio. Del mismo modo, la monotonía en las actividades diarias puede disminuir la proactividad del personal, lo que impactaría en la operatividad de la empresa. Por lo tanto, una motivación laboral deficiente influiría negativamente en el rendimiento y en la satisfacción de los trabajadores. En tanto, este problema no solo se da a nivel nacional, sino también a nivel internacional.

A nivel internacional, en España, la desmotivación laboral es una realidad preocupante, a pesar de las dificultades del mercado de trabajo. Según datos recientes, apenas el 10% de los trabajadores se sienten realmente comprometidos con su empleo, lo que significa que el 90% no lo está. Esta cifra posiciona al país como el cuarto con menor nivel de compromiso laboral en toda Europa. Así lo revela el informe anual de Gallup sobre el Estado del Trabajo en España en 2023, que también arroja un dato alarmante: el 20% de los empleados españoles afirma experimentar enojo diariamente al llegar a su lugar de trabajo, un porcentaje considerablemente superior al promedio europeo del 14%. Esto coloca a España en el décimo lugar entre los países europeos con mayor índice de trabajadores insatisfechos. La falta de motivación parece ser una de las principales razones de este bajo compromiso, ya que las empresas no suelen preocuparse por el bienestar de sus trabajadores, por lo que el 36% de

los encuestados asegura sentirse desmotivado, lo que representa un aumento del 8% en comparación con el año anterior. Este indicador sitúa a España en la posición 22 entre los países con mayor desmotivación laboral en Europa, por debajo del promedio europeo, que es del 39%. En cuanto a la percepción sobre el mercado laboral, solo el 26% de los encuestados considera que es un buen momento para encontrar empleo, una cifra que ha caído un 1% respecto al año anterior y que ubica a España en el puesto 36 de 38 países. El informe subraya la importancia de mejorar el compromiso, la motivación y el rendimiento laboral tanto en España como en el resto de Europa. Asimismo, hace un llamado a los empleadores para que implementen estrategias que fomenten un entorno laboral positivo y condiciones de trabajo más favorables. Finalmente, se destaca que España es el segundo país con menor esperanza laboral en Europa, solo superado por Italia, donde este índice alcanza el 20% (Montero, 2023).

En México, las Mypes presentan problemas en el desempeño de sus trabajadores, esto a causa de las constantes transformaciones en el entorno laboral, impulsadas por las fluctuaciones sociales y económicas, han llevado a las organizaciones a concentrarse cada vez más en la optimización de sus recursos materiales, financieros y tecnológicos. Sin embargo, esto ha generado una tendencia preocupante: la disminución de la atención hacia el recurso humano, a pesar de que este representa el pilar fundamental en la mayoría de los procesos productivos. En este sentido, los trabajadores no solo ejecutan las tareas operativas, sino que también desempeñan un papel clave en la gestión eficiente de los demás recursos para garantizar la estabilidad y el crecimiento de la organización. No obstante, cuando las empresas descuidan el bienestar de sus empleados, surgen problemas significativos relacionados con la motivación y el desempeño laboral. Por un lado, la falta de incentivos, el reconocimiento insuficiente y la carencia de un entorno laboral adecuado pueden provocar un descenso en el compromiso y la productividad de los colaboradores. Por otro lado, el agotamiento emocional y la insatisfacción laboral pueden traducirse en un incremento del ausentismo, la rotación del personal y una disminución en la calidad del trabajo realizado. Como consecuencia, la organización enfrenta dificultades para alcanzar sus metas estratégicas, lo que puede derivar en pérdidas económicas y en un debilitamiento de su competitividad en el mercado. Además, el estado anímico de los empleados influye directamente en su desempeño, ya que un trabajador desmotivado tiende a mostrar menor disposición para asumir responsabilidades y resolver problemas de manera eficiente. En este contexto, la falta de iniciativas para fortalecer la moral del equipo puede derivar en

incumplimientos de objetivos clave, afectando indicadores esenciales como la productividad, la satisfacción del cliente y la rentabilidad del negocio. Por ello, es imprescindible que las empresas adopten estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo, basado en la comunicación efectiva, el liderazgo inspirador y el reconocimiento del esfuerzo individual y colectivo (Dolores et al., 2023).

Asimismo, en Ecuador, en la ciudad de Machala es una de las más importantes de Ecuador debido a su intensa actividad comercial, la cual genera una alta demanda de trabajadores. Sin embargo, muchos de estos empleados no reciben una remuneración acorde con su esfuerzo y desempeño. Como consecuencia, el recurso humano en esta zona suele desempeñar sus funciones con poca motivación. Además, la falta de incentivos y estrategias adecuadas para fomentar el compromiso laboral contribuye a que los niveles de desempeño no sean óptimos. Por otro lado, la mayoría de las empresas del sector comercial en Machala no implementan técnicas efectivas de motivación, lo que repercute negativamente en el ambiente laboral y en el rendimiento de los trabajadores. En este sentido, es evidente que la falta de reconocimiento y recompensas incide directamente en la actitud y compromiso de los empleados, reduciendo su nivel de satisfacción laboral. Asimismo, este caso permite evidenciar que el uso de incentivos laborales en estas empresas es limitado. Esto demuestra que no se aprovechan adecuadamente herramientas como bonificaciones, capacitaciones o programas de reconocimiento, las cuales podrían ser clave para fortalecer la motivación del personal. Por lo tanto, es posible afirmar que existe un bajo nivel de aplicación de estrategias motivacionales en las organizaciones de Machala, lo que impide un incremento en el desempeño y la productividad de los trabajadores. En consecuencia, resulta fundamental que las empresas reconsideren sus políticas de gestión del talento humano e incorporen programas de incentivos que impulsen el desarrollo y el compromiso de sus colaboradores (Sánchez et al., 2022).

A nivel nacional, en Perú, En la ciudad de Cantón, la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores representan un desafío constante para muchas organizaciones. A pesar de que el talento humano es el recurso más valioso para garantizar el desarrollo y la productividad, en diversas instituciones y empresas se observa un marcado descontento entre los empleados. Uno de los principales problemas es la insatisfacción en relación con las condiciones laborales básicas, lo que genera un impacto negativo en la moral y el compromiso de los trabajadores. Además, la falta de oportunidades para el crecimiento

profesional y la limitada capacidad de influencia en la toma de decisiones organizacionales contribuyen a una sensación de estancamiento y desmotivación. A esto se suma la percepción de desigualdad en el trato y la distribución de beneficios, lo que debilita la confianza en la gestión empresarial y reduce la disposición de los empleados para desempeñarse con eficiencia. Como consecuencia, estos factores afectan directamente el desempeño laboral, provocando una disminución en la productividad, un aumento en la rotación del personal y un ambiente de trabajo poco estimulante. La falta de incentivos adecuados y el reconocimiento insuficiente del esfuerzo individual agravan aún más la problemática, generando una fuerza laboral desmotivada y con bajos niveles de compromiso hacia los objetivos organizacionales. Para revertir esta situación, es imprescindible que las empresas y entidades locales implementen estrategias enfocadas en fortalecer la motivación laboral. Mejorar las condiciones de trabajo, promover una cultura de reconocimiento, garantizar la equidad organizacional y fomentar espacios de participación activa pueden contribuir significativamente al bienestar de los empleados. Solo a través de un enfoque integral que priorice el desarrollo del talento humano será posible mejorar el desempeño laboral y, con ello, impulsar el crecimiento económico y social de Cantón (Bohórquez et al., 2020).

Asimismo, en Ancash, La motivación laboral en las MYPES enfrenta múltiples desafíos, principalmente debido a la falta de estímulos adecuados para los trabajadores o a la ausencia de estrategias efectivas por parte de la empresa para fomentarla. En este sentido, diversos factores influyen en el nivel de motivación, entre ellos las condiciones de trabajo, la remuneración, la supervisión, los incentivos, la seguridad en el empleo y las oportunidades de crecimiento. Como consecuencia, la falta de motivación repercute negativamente en el desempeño de los empleados y, a su vez, reduce la eficiencia en las tareas, generando un ambiente laboral poco estimulante. Además, muchas empresas experimentan una disminución en su productividad, ya sea porque no fomentan un entorno que promueva el compromiso y la satisfacción de sus colaboradores o porque no integran adecuadamente a los trabajadores administrativos y operativos en la mejora de estos aspectos. Si bien algunas organizaciones han enfocado sus esfuerzos en la optimización de procesos, la adopción de nuevas metodologías de trabajo y la implementación de avances tecnológicos, han descuidado un elemento esencial: garantizar que sus empleados trabajen en un entorno que favorezca tanto su satisfacción como su compromiso. En consecuencia, estos factores

resultan clave para mejorar el desempeño laboral y, en última instancia, incrementar la productividad empresarial (Hualcas, 2021).

Por otro lado, a nivel local, en Lima, las Mypes del rubro de transporte interprovincial y envíos de encomiendas enfrentan diversos problemas relacionados con la motivación laboral y el desempeño de sus trabajadores. Un caso representativo es el de la empresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., donde se observa que solo una parte del personal sigue los protocolos de seguridad y atención al cliente establecidos. Además, el entorno laboral no es el más adecuado, lo que genera constantes conflictos entre los empleados y una alta rotación de personal. Asimismo, la ausencia de una cultura empresarial bien establecida se refleja en la poca aplicación de principios fundamentales como el compromiso, la transparencia, la comprensión y el respeto por los horarios. Esta problemática afecta de manera negativa la disposición de los empleados, quienes no encuentran posibilidades de desarrollo ni obtienen recompensas financieras que fortalezcan su nivel de involucramiento. A su vez, la baja motivación y un ambiente de trabajo poco estimulante afectan el desempeño del equipo, ya que la comunicación interna es deficiente, lo que disminuye la eficiencia y efectividad en la prestación del servicio, impactando directamente en la satisfacción del cliente y en la competitividad de la empresa.

A consecuencia de la descripción de la problemática se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: para la variable motivación laboral: ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? Para la variable desempeño organizacional: ¿Cuáles son las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? ¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? ¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025? ¿Cómo elaborar una propuesta de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?

Asimismo, para dar respuesta al problema de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Como también, para lograr el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Para la variable motivación laboral: Definir las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Identificar las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Para la variable desempeño organizacional: Determinar las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Definir las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Identificar las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

Por otro lado, esta investigación cuenta con un fundamento teórico, ya que se recopiló información relevante sobre las variables de la investigación: motivación laboral y desempeño organizacional. Para ello, se consideraron estudios previos, libros especializados y artículos científicos como principales fuentes de referencia. En este proceso, se recurrió a buscadores de documentos en plataformas confiables, tales como Google Académico, Elibro, Scielo, Renati y La Referencia, entre otras. Además, se aseguró el respeto a los derechos de autor de los investigadores citados, garantizando así un uso ético y responsable de la información. Como consecuencia, el conocimiento obtenido fue de gran utilidad para el representante de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., ya que le permitió ampliar su comprensión teórica sobre el tema. A su vez, este conocimiento contribuyó a mejorar su capacidad de toma de decisiones en el ámbito organizacional. Desde el aspecto práctico, la investigación resulta relevante porque tiene como objetivo plantear una propuesta de mejora orientada a la motivación laboral y al desempeño organizacional. Dicho plan de mejora facilitó a la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., la identificación e implementación de soluciones enfocadas en aspectos esenciales, como la motivación intrínseca y extrínseca, el ambiente laboral, el rendimiento y la evaluación del desempeño. En este sentido, las estrategias desarrolladas quedaron plasmadas en la

propuesta de mejora, proporcionando en la investigación. Asimismo, su aplicación permitió establecer un proceso de mejora continua, lo que ayudó a la empresa a enfrentar con mayor eficacia los desafíos y problemas que puedan surgir en el futuro. Por último, la investigación se justifica desde un enfoque metodológico, ya que se adoptó un método cuantitativo con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. Para la recolección de datos, se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado. Dicho cuestionario fue sometido a un proceso de validación por parte de tres expertos con grado académico de Magíster, garantizando así su precisión y adecuación a los objetivos del estudio. Además, se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, lo que permitió evaluar la consistencia interna de los datos obtenidos. Cabe destacar que este cuestionario no solo contribuyó al desarrollo de la presente investigación, sino que también sirvió como un referente metodológico para futuras investigaciones.

## II. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### Antecedentes internacionales

##### Variable 1. Motivación laboral

Manjarrez et al. (2020) en su artículo de investigación de licenciado en Administración, en la revista científica Scielo, Cuba, titulado: *El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. El propósito de este estudio es diagnosticar el nivel de motivación de los trabajadores del sector hotelero en el estado de Quevedo y analizar su impacto en el desempeño laboral. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal, lo que permitió analizar los datos de manera objetiva y estructurada. En cuanto a la población muestral, estuvo conformada por 38 empleados del sector hotelero. Para el procesamiento estadístico de la información, se utilizaron una encuesta y se aplicó un cuestionario basado en dimensiones específicas, el cual fue estructurado con 6 items para obtener información detallada sobre la percepción de los empleados en relación con su motivación laboral. Además, con el objetivo de garantizar un análisis más preciso, se utilizó el paquete de software estadístico SPSS 22, que permitió procesar los datos de manera eficiente y obtener resultados confiables. Los hallazgos de la investigación reflejan aspectos clave sobre la motivación en el sector hotelero. En primer lugar, el 47% de los empleados indicó que, casi siempre, la política salarial está alineada con la importancia de las funciones de cada puesto. Por otro lado, el 37% mencionó que, en algunas ocasiones, existe un sistema que combina adecuadamente la estimulación moral y material para los trabajadores. Asimismo, el 61% afirmó que, en la mayoría de los casos, se fomenta el desarrollo del trabajo en los colaboradores, lo que sugiere una intención de promover el crecimiento profesional dentro de las empresas hoteleras. Sin embargo, existen ciertas deficiencias en el reconocimiento y la participación de los empleados. En este sentido, el 37% de los encuestados señaló que, casi siempre, se lleva a cabo algún tipo de reconocimiento por los resultados obtenidos en el trabajo. Además, solo el 34% afirmó que la dirección promueve, de manera frecuente, la participación de los empleados en la toma de decisiones y en la solución de problemas dentro de la empresa. En cuanto a las condiciones laborales, el 61% de los trabajadores mencionó que estas, en términos de alimentación, vestuario, ambiente laboral, herramientas y útiles de trabajo, suelen ser adecuadas, aunque

aún existen áreas de mejora. En conclusión, los resultados revelan que las empresas hoteleras de Quevedo presentan importantes limitaciones en sus políticas de incentivos y promoción laboral. Muy pocas organizaciones cuentan con estrategias que generen condiciones favorables para el crecimiento profesional de sus empleados, y la promoción a puestos superiores es escasa. Además, el incentivo monetario no es considerado como una prioridad dentro de las políticas empresariales. Por otro lado, la capacitación del personal es deficiente, ya que el número de empleados que recibe formación es muy reducido, lo que limita su desarrollo profesional y las oportunidades de ascenso dentro de la empresa. Finalmente, los trabajadores encuestados expresaron que, para conservar sus puestos, deben desempeñar múltiples funciones dentro de los horarios establecidos por la entidad, lo que refleja una falta de estabilidad y reconocimiento en su entorno laboral.

Torres et al. (2020) en su artículo de investigación de licenciatura en Administración de Empresas, en la revista científica Económicas CUC, Colombia, titulado: *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia*. El objetivo principal de esta investigación fue analizar el impacto de los beneficios sociales en la motivación laboral dentro de los hoteles PYME, tomando como caso de estudio la ciudad de Villavicencio, Colombia. Para ello, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal, la cual permitió obtener un panorama detallado de la situación. En cuanto a la población, estuvo conformada por los hoteles de la zona, mientras que la muestra se centró en los 25 trabajadores del hotel Villavicencio. A estos se les aplicó una encuesta estructurada con un cuestionario de 7 ítems, lo que permitió recopilar información relevante sobre la percepción de los empleados respecto a los beneficios sociales recibidos y su incidencia en la motivación laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que el 96% de los hoteles cumplen con el pago de salarios dentro del plazo legal, lo que refleja un compromiso con la estabilidad económica de los trabajadores. Asimismo, el 100% de los hoteles PYME garantizan el pago oportuno de las vacaciones, asegurando que los empleados puedan disfrutar de su tiempo de descanso sin preocupaciones económicas. Por otro lado, el 93% cubre viáticos y aportes de jubilación para sus empleados, lo que demuestra una preocupación por el bienestar financiero a largo plazo del personal. Además, el 96% de los hoteles PYME de Villavicencio otorgan bonos y beneficios al finalizar el servicio, incluyendo salarios y contribuciones médicas, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de los colaboradores. Sin embargo, al analizar otros beneficios adicionales, se identificó que

solo el 58% de los establecimientos ofrece capacitación de manera regular, lo que indica que aún existe una brecha en la formación continua del personal. Del mismo modo, el 58% permite horarios de trabajo flexibles, lo que facilita la conciliación entre la vida laboral y personal, aunque todavía queda margen de mejora en este aspecto. En cuanto a beneficios complementarios, solo el 42% de los hoteles brinda apoyo alimentario y bonificaciones adicionales, lo que sugiere que este tipo de incentivos aún no está plenamente incorporado en la mayoría de los establecimientos. También se identificó que el 77% de los beneficios están destinados a cubrir necesidades sociales, el 73% buscan satisfacer requerimientos de seguridad y el 55% se orienta a responder a necesidades de demanda reconocida. En conclusión, la mayoría de los hoteles PYME en Villavicencio proporcionan beneficios legales a sus empleados, tales como subsidios de vacaciones, atención médica e indemnizaciones, lo que refleja un cumplimiento con las normativas laborales vigentes. No obstante, en lo que respecta a bonificaciones, asignaciones laborales y beneficios adicionales, estos solo se otorgan en el momento del pago de la indemnización, lo que podría influir en la motivación y el compromiso de los trabajadores. Finalmente, se observó que no se incluyen asistencia de salida, alojamiento, dietas ni gastos de viaje dentro de los beneficios otorgados a los empleados, lo que representa un área de oportunidad para mejorar la calidad de vida y la satisfacción laboral en el sector hotelero PYME de Villavicencio.

Moyano & Rodríguez (2020) en su tesis de licenciatura en Administración y Gestión Empresarial, en la Universidad Nacional de San Martín, Argentina, titulado: *La importancia de una buena motivación laboral*. El objetivo principal de esta investigación fue analizar el impacto que genera la falta de motivación en el desempeño de los empleados. Para abordar este estudio, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, lo que permitió comprender a profundidad la relación entre la motivación y el rendimiento laboral. En cuanto a la población y la muestra, estuvo conformada por 247 personas, a quienes se les aplicó una encuesta estructurada con un cuestionario compuesto por 34 ítems, con el propósito de recopilar información detallada sobre su percepción respecto a la motivación en el entorno de trabajo. Los resultados obtenidos reflejan diversos aspectos clave sobre la motivación y su influencia en el desempeño. En primer lugar, el 93% de los encuestados considera que su rendimiento laboral es adecuado y que el ambiente que los rodea favorece el desarrollo de sus tareas diarias. Además, se identificó que la mayoría de los empleados fomenta el compañerismo, con un 64% que mantiene relaciones laborales positivas con sus colegas y un 76% que percibe una

buena relación con la alta dirección, lo que contribuye a fortalecer el sentido de pertenencia dentro de la organización, alcanzando un 62%. Sin embargo, a pesar de estos factores positivos, se evidencian carencias en el reconocimiento y la motivación proporcionada por los líderes. En este sentido, solo el 43% de los trabajadores considera que sus jefes reconocen sus logros con la frecuencia suficiente, lo que puede afectar la percepción de valoración dentro de la empresa. Por otro lado, el 84% de los encuestados manifestó estar satisfecho con las actividades que realiza y destacó que la motivación es un elemento crucial para su desempeño laboral. No obstante, el 43% afirmó que solo en ocasiones recibe algún tipo de incentivo o estímulo por su trabajo, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias más efectivas para reforzar la motivación del personal. En cuanto a los tipos de motivación preferidos por los empleados, el 50% indicó que prefiere una motivación extrínseca basada en incentivos materiales, como bonificaciones o aumentos salariales. Por su parte, el 34% expresó que se siente más impulsado por una motivación intrínseca de tipo emocional, como el reconocimiento, la autonomía y el desarrollo profesional. Finalmente, un 16% señaló que valora tanto la motivación extrínseca como la intrínseca, lo que evidencia la importancia de equilibrar ambos enfoques dentro de la organización. En conclusión, los hallazgos de la investigación destacan cuatro aspectos fundamentales en la motivación de los empleados: el clima laboral, la comunicación, la motivación en sí misma y la compensación recibida. Si bien el ambiente de trabajo y el compañerismo son factores que favorecen el desempeño, la falta de reconocimiento y la escasez de incentivos limitan el potencial de los trabajadores. Por ello, se recomienda que las empresas adopten estrategias de motivación más efectivas, combinando incentivos materiales con el fortalecimiento del reconocimiento y el desarrollo profesional, con el fin de mejorar el compromiso y la productividad del equipo de trabajo.

### **Variable 2. Desempeño organizacional**

López (2023) en su tesis de Ingeniería en Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulado: *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato*. El objetivo de esta investigación fue examinar la gestión organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Por ello, la metodología utilizada correspondió en un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. En lo que respecta a la población muestral, esta estuvo integrada por 30 colaboradores. Asimismo, para la recopilación de datos se empleó la técnica

de la encuesta, mientras que el instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por 21 ítems. En relación con los resultados obtenidos, se evidenció que el 53.33% de los participantes manifestó que siempre lleva a cabo una planificación. Del mismo modo, el 36.67% indicó que participa activamente en este proceso. Además, el 83.33% expresó que siempre conoce las actividades que debe realizar. En esa misma línea, el 73.33% afirmó que cuenta con el conocimiento adecuado para asumir con responsabilidad sus funciones. En cuanto al ambiente laboral, el 43.33% de los encuestados lo calificó como bueno. A su vez, el 60.00% consideró que la comunicación dentro de la empresa es adecuada. Asimismo, el 46.67% señaló que el liderazgo en la organización es positivo, mientras que el 53.33% percibió la gestión de su jefe como muy buena. En lo que respecta al monitoreo de actividades, el 70.00% indicó que siempre son supervisados en sus labores. Además, el 43.33% mencionó que siente motivación al cumplir con sus responsabilidades. Por otra parte, el 66.67% de los colaboradores afirmó que le gusta su trabajo. Del mismo modo, el 36.67% declaró estar muy satisfecho con su entorno laboral. En cuanto a la valoración de sus ideas, el 53.33% expresó estar de acuerdo con que sus opiniones son tomadas en cuenta. Además, el 40.00% indicó que sus compañeros siempre apoyan su trabajo e inspiran su desempeño. En términos de trato organizacional, el 53.33% manifestó estar conforme con el trato recibido dentro de la empresa. En relación con la comunicación con la jefatura, el 70.00% aseguró que comprende y entiende las instrucciones proporcionadas por su superior. Asimismo, el 43.33% señaló que constantemente busca mejorar los procesos dentro de su área de trabajo. En lo que concierne al trabajo en equipo, el 50.00% indicó que la empresa fomenta esta dinámica. A su vez, el 50.00% consideró que las recompensas e incentivos contribuyen a mejorar su desempeño laboral. Por otro lado, el 40.00% manifestó que siempre recibe reconocimiento y satisfacción por los buenos trabajos realizados. Además, el 50.00% afirmó que las funciones y responsabilidades dentro de la empresa están claramente definidas. En conclusión, se determinó que la gestión organizacional influye directamente en el desempeño de los colaboradores. Es decir, esta relación se refleja en el nivel de motivación, satisfacción y desarrollo de habilidades y destrezas, las cuales potencian el rendimiento laboral.

Escobar (2023) en su tesis de Ingeniería en Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulado: *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha*. El objetivo de esta investigación fue identificar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en

los colaboradores de empresas de consumo masivo ubicadas en las provincias de Tungurahua y Pichincha. Por ello, la metodología utilizada correspondió a un tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. En lo que respecta a la población, esta estuvo integrada por 136 colaboradores, mientras que la muestra seleccionada incluyó a 101 de ellos. Asimismo, para la recopilación de datos, se empleó la técnica de la encuesta y, como instrumento, se utilizó un cuestionario compuesto por 27 ítems. En relación con los resultados obtenidos, el 64.36% de los encuestados señaló que nunca ha experimentado problemas respiratorios. Del mismo modo, el 72.26% afirmó que jamás ha presentado dificultades relacionadas con los órganos sexuales. No obstante, el 35.64% mencionó que con frecuencia sufre dolor en el cuello y la zona lumbar, mientras que el 36.63% indicó que casi siempre enfrenta este tipo de molestias. Por otro lado, el 29.70% manifestó que padece esta afección de manera recurrente, y el 33.66% expresó que su estado de salud se ve afectado con regularidad debido a estas complicaciones. En contraste, el 33.66% de los participantes indicó que nunca ha experimentado la sensación de estar perdiendo la razón. Por otra parte, el 37.62% de los encuestados declaró que casi siempre enfrenta dificultades para iniciar sus actividades laborales. Además, el 34.7% reveló que acostumbra consumir drogas, específicamente alcohol, con el fin de aliviar la tensión o los nervios. En cuanto al desempeño laboral, el 33.66% expresó que rara vez logra completar su trabajo a pesar de las circunstancias. Asimismo, el 30.69% señaló que en contadas ocasiones encuentra motivos de queja en su entorno de trabajo. En términos de organización, el 37.62% indicó que rara vez recuerda lo que debía entregar o finalizar al término de la jornada. De igual manera, el 36.63% mencionó que pocas veces busca, de manera autónoma, nuevos retos en el trabajo como parte de su crecimiento profesional. En lo referente al clima laboral, el 38.61% afirmó que rara vez comenta aspectos negativos con sus compañeros. En cuanto a la gestión del tiempo, el 30.69% sostuvo que en pocas ocasiones percibe que las horas del día son suficientes para concluir sus labores. Adicionalmente, el 37.62% declaró que rara vez prioriza actividades importantes con el propósito de cumplir con la planificación estratégica de la empresa. Del mismo modo, el 37.62% manifestó que no suele dedicar tiempo a su crecimiento profesional mediante la participación en cursos relacionados con sus funciones. En lo que concierne a la participación en reuniones laborales, el 35% indicó que rara vez se requiere de una intervención activa por su parte. A su vez, el 36.63% señaló que la proactividad en la ejecución de tareas no asignadas inicialmente es poco común. Finalmente, el 35.64% expresó

que rara vez comparte comentarios sobre factores negativos que impactan en su desempeño. En conclusión, se evidenció la existencia de una relación directa entre el estrés y el desempeño laboral. Es decir, los niveles de desempeño de los colaboradores en empresas de consumo masivo se ven afectados en función del grado de estrés que experimentan.

Constante & Masaquiza (2022) en su tesis de Ingeniería en Empresas, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, titulado: *El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ALUVID GLASS CIA.LTDA*. El objetivo de este estudio fue analizar la influencia del marketing digital como herramienta en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Aluvid Glass Cia. Ltda. Por ello, la metodología utilizada correspondió a un tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental - transversal. En lo que respecta a la población muestral, esta estuvo integrada por 32 colaboradores. Asimismo, para la recopilación de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y, como instrumento, se elaboró un cuestionario compuesto por 10 ítems. En relación con los resultados obtenidos, se evidenció que el 62.50% de los encuestados manifestó estar de acuerdo en que el marketing digital de la empresa está completamente adaptado para atraer clientes. Además, el 37.50% indicó que, en algunas ocasiones, la organización emplea aplicaciones web para la creación de contenido digital. Por otro lado, el 50% mencionó que el principal medio de comunicación utilizado es el de las redes sociales. A su vez, el 37.50% expresó que la empresa rara vez implementa prácticas adecuadas de CRM. Adicionalmente, el 46.88% consideró que los productos digitales más innovadores de la empresa están relacionados con asesoría o consultoría. De igual manera, el 59.38% señaló que el comercio electrónico ha mostrado un buen desempeño en los últimos meses. Asimismo, el 57.33% afirmó que su nivel de compromiso con la empresa, en términos de productividad, es alto. En complemento, el 56.25% indicó que regularmente se lleva a cabo un control sobre el desempeño del personal. También, el 62.50% expresó que casi siempre se genera credibilidad y confianza en el manejo de la información y en la ejecución de actividades. Finalmente, el 46.88% mencionó que, casi todos los días, desarrolla sus labores de acuerdo con los requerimientos establecidos. En conclusión, el uso adecuado de habilidades y herramientas es esencial para alcanzar un alto rendimiento en el trabajo y garantizar un desempeño laboral óptimo. Por esta razón, se evidencia la necesidad de una formación continua en los desafíos del marketing digital, respaldada por las estrategias definidas en el plan de trabajo.

## Antecedentes nacionales

### Variable 1. Motivación laboral

Figuroa (2024) en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la calidad de servicio de la W.T.Q. empresa de transporte Taquire S.A.C., distrito de Imperial, Cañete, 2024*. La investigación tuvo como objetivo general establecer una propuesta de mejora en la motivación laboral con el fin de optimizar la calidad del servicio en la empresa de transporte W.T.Q. Taquire S.A.C., ubicada en el distrito de Imperial, Cañete, en el año 2024. Para ello, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y de propuesta, bajo un diseño no experimental y transversal. Además, se consideró una población de 10 colaboradores para la variable motivación laboral y de 20 empresas para la variable calidad de servicio. En cuanto a la técnica utilizada, se aplicó la encuesta, mientras que el instrumento seleccionado fue un cuestionario compuesto por 17 ítems en escala Likert, dirigido a una muestra de 10 colaboradores y 10 empresas. Por otro lado, los resultados obtenidos para la variable motivación laboral revelaron aspectos importantes. En primer lugar, el 40% manifestó que solo en algunas ocasiones se sienten satisfechos con las tareas que desempeñan en su trabajo. Asimismo, el 50% indicó que únicamente a veces se siente comprometido con el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. De igual manera, el 50% señaló que solo en ciertas ocasiones busca mejorar continuamente sus actividades laborales con el propósito de obtener mejores resultados. Además, el 50% expresó que, en algunas situaciones, les agrada proponer nuevas ideas o métodos para optimizar sus tareas. Mientras que el 40% afirmó que casi nunca recibe un reconocimiento adecuado por su labor, el 50% mencionó que solo en algunas ocasiones percibe seguridad en su empleo dentro de la empresa. Asimismo, el 30% indicó que casi nunca trabaja en condiciones adecuadas, lo que refleja un aspecto a mejorar. El 70% expresó que solo a veces se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe, mientras que el 60% opinó que los incentivos ofrecidos casi nunca son justos. Por otro lado, los resultados relacionados con la calidad del servicio evidenciaron diversas áreas de oportunidad. En primer lugar, el 80% manifestó que, en algunas ocasiones, percibe que la empresa se preocupa por sus necesidades. Sin embargo, el 50% señaló que solo a veces recibe respuestas rápidas a sus consultas y solicitudes. Asimismo, el 60% indicó que, en ciertas ocasiones, la empresa resuelve sus quejas y

reclamos de manera adecuada. En relación con la fidelización, el 60% de los clientes mencionó que solo a veces vuelve a utilizar los servicios de la empresa. Además, el 60% afirmó que, en algunas ocasiones, la empresa ofrece horarios flexibles. No obstante, un aspecto preocupante es que el 50% de los clientes manifestó que casi nunca se siente seguro al utilizar los servicios de la empresa. Del mismo modo, el 50% indicó que solo a veces se cumple con los horarios y compromisos acordados en el servicio de transporte. Finalmente, el 50% de los clientes señaló que, en algunas situaciones, la información proporcionada sobre los servicios y condiciones no es completamente clara y honesta. A partir de estos hallazgos, se concluyó que la empresa enfrenta desafíos significativos en materia de motivación laboral y calidad del servicio. En particular, se identificaron áreas clave de mejora en cuanto al reconocimiento del personal, la seguridad en el empleo y la atención al cliente. Asimismo, la percepción de baja motivación en los colaboradores, junto con deficiencias en empatía y puntualidad, impacta negativamente tanto en el compromiso del equipo de trabajo como en la fidelidad de los clientes.

Conde (2023) en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama E.I.R.L. distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023*. La investigación tuvo como objetivo general elaborar una propuesta de mejora en la motivación laboral con el propósito de fortalecer el trabajo en equipo dentro de la microempresa de Transportes Retama E.I.R.L., ubicada en el distrito de Jesús Nazareno, Ayacucho, en el año 2023. Para ello, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y de propuesta, bajo un diseño no experimental y de corte transversal. Además, se trabajó con una población muestra de 25 trabajadores. Para la recopilación de información, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario conformado por 16 ítems en escala de Likert. A partir del análisis de los datos obtenidos, se identificaron los siguientes resultados relevantes: el 36% de los trabajadores manifestaron que el jefe no considera como compromiso impulsar la motivación de sus trabajadores, el 80% de los trabajadores manifestaron que el aumento de compromiso en el trabajo es gracias a la motivación de su jefe, el 44% de los trabajadores manifestaron que consideran como compromiso los beneficios que ofrece a los trabajadores, el 64% manifestaron la calidad de trabajo influye mucho con la motivación que percibe, el 76% manifestaron que el déficit de motivación afecta en la inseguridad laboral de sus compañeros, el 48% manifestaron que sus

compañeros de trabajo renuncian sus puestos de trabajo por inseguridad laboral, el 64% manifestaron que la falta de reconocimiento afecta al trabajador y genera inseguridad laboral, el 68% manifestaron que en el equipo de trabajo existe comunicación activa, el 52% manifestaron que la comunicación es transparente con su compañero de trabajo, el 40% manifestaron que transmite confianza su jefe en su equipo de trabajo, el 56% manifestaron que existe evasión de responsabilidades entre compañeros de trabajos, el 76% manifestaron que practican el respeto siempre que existe presión en su grupo de trabajo, el 48% manifestaron que son empáticos cada uno de sus compañeros cuando hay presión grupal en el trabajo, el 52% manifestaron que cada uno de sus compañeros aporta propuesta de ideas, el 44% manifestaron que la toma de decisiones siempre sale por presión el grupo. A partir de estos hallazgos, se concluyó que los trabajadores perciben una carencia constante de motivación laboral y de trabajo en equipo. En particular, la falta de motivación y el escaso reconocimiento no solo afectan el desempeño de los colaboradores, sino que también generan un ambiente de inseguridad laboral. Además, se evidenció que estas deficiencias provienen, en gran medida, de la falta de liderazgo y motivación por parte del jefe o gerente, lo que repercute negativamente en la dinámica laboral y en el compromiso del equipo.

Flores (2023) en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la motivación con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, durante el año 2022. Para ello, se empleó un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, de tipo transversal, descriptivo y de propuesta. Asimismo, se trabajó con una población muestral de 7 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 14 ítems en escala de Likert, utilizando la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos evidenciaron diversas percepciones en relación con la motivación y el desempeño laboral. En primer lugar, el 42.86% de los colaboradores indicó que solo en algunas ocasiones pueden tomar decisiones sin consultar previamente a su jefe o supervisor. Por otro lado, el 57.14% señaló que casi siempre se sienten aptos para desarrollar sus labores. De manera similar, el 57.14% mencionó que su puesto de trabajo guarda relación con sus talentos, lo que indica cierto grado de alineación entre sus habilidades y responsabilidades. Además, el 71.43% manifestó

que siempre adquiere nuevos conocimientos dentro de la empresa, lo que sugiere oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional. Sin embargo, en términos de reconocimiento y compensaciones, los hallazgos reflejan ciertas deficiencias. Por ejemplo, el 42.86% de los colaboradores afirmó que casi nunca recibe algún tipo de reconocimiento por los logros obtenidos en su trabajo. Asimismo, el 42.86% indicó que solo a veces recibe una remuneración acorde con el mercado laboral actual. Además, el 71.43% expresó que casi nunca recibe bonos por el cumplimiento de objetivos, lo que podría afectar su motivación. En cuanto a las sanciones, el 57.14% mencionó que casi nunca se les aplica alguna medida tras no alcanzar los objetivos establecidos, lo que puede influir en la disciplina laboral. En relación con el impacto del desempeño en la empresa, el 71.43% de los colaboradores señaló que casi siempre su trabajo contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Además, el 57.14% manifestó que mantiene un trato formal y respetuoso con sus compañeros de trabajo. No obstante, el 57.14% también expresó que casi nunca cumple con sus actividades en el momento oportuno, lo que podría afectar la eficiencia operativa. Por otra parte, el 42.86% considera que la empresa solo a veces se muestra satisfecha con las actividades que realizan. De igual manera, el 42.86% indicó que solo en algunas ocasiones están dispuestos a ayudar a sus compañeros. Finalmente, el 42.86% señaló que casi nunca coordinan y trabajan en equipo para cumplir con sus objetivos, lo que evidencia una falta de cohesión grupal. A partir de estos resultados, se concluyó que en la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L. los colaboradores reciben escaso reconocimiento y pocas recompensas por el cumplimiento de sus objetivos. Como consecuencia, esto genera desmotivación y, a su vez, impacta negativamente en su desempeño laboral y en la eficiencia de las actividades que realizan.

### **Variable 2. Desempeño organizacional**

Torres (2020) en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso Huarco Hotel, San Luis - Cañete, 2019*. El objetivo general fue: desarrollar una propuesta de mejora del desempeño laboral orientada a la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en el ámbito hotelero. En este caso, el estudio se centró en el Huarco Hotel, ubicado en San Luis - Cañete, durante el año 2019. Además, la investigación se llevó a cabo bajo un estudio de tipo aplicada

con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental - transversal. En cuanto a la población muestral, estuvo conformada por ocho trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario de 8 ítems. Como resultado, se obtuvo que el 63% de los empleados considera que la gestión de la calidad es de nivel medio. Asimismo, el 63% opina que la participación del personal también se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el 88% indica que el enfoque al cliente en el hotel se ejecuta en un nivel medio. Además, el 50% de los encuestados percibe que el liderazgo en el establecimiento es de nivel medio, mientras que el 37.5% evalúa su desempeño laboral en la misma categoría. En términos de capacidad laboral, el 50% de los trabajadores la califica en un nivel medio, al igual que su desenvolvimiento dentro del hotel. Finalmente, el 50% considera que la eficacia del personal también se encuentra en un nivel medio. A partir de estos hallazgos, se concluye que para incrementar la participación del personal es fundamental mejorar las retribuciones económicas, promoviendo su motivación a través de incentivos, reconocimientos por logros individuales y trabajo en equipo. Además, para fortalecer la capacidad laboral se recomienda otorgar beneficios como bonos, ascensos y aumentos salariales. Por otro lado, con el fin de optimizar la eficacia, se sugiere implementar programas de capacitación dirigidos a los empleados. Por lo tanto, el Plan de Mejora se basa en optimizar cada una de estas dimensiones, con el propósito de corregir deficiencias y generar resultados que favorezcan la mejora continua del desempeño laboral.

Córdova (2024) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes, Perú, titulado: *Innovación y su influencia en el desempeño empresarial de los restaurantes turísticos de la Región de Tumbes, 2023*. El objetivo de la investigación fue analizar en profundidad el impacto de la innovación en el desempeño empresarial de los restaurantes turísticos de la región de Tumbes durante el año 2023. Para ello, se adoptó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal. Asimismo, la investigación consideró como población muestral de estudio a los 160 gerentes de los restaurantes turísticos de la región. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado diseñado para medir las variables clave. Este instrumento estuvo compuesto por 10 preguntas enfocadas en evaluar la innovación y 15 ítems dirigidas a medir el desempeño empresarial, todas ellas diseñadas bajo la escala de Likert para facilitar la medición de percepciones y tendencias. Posteriormente, los datos obtenidos fueron procesados y analizados mediante herramientas especializadas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS,

garantizando así un tratamiento preciso, confiable y riguroso de la información. En cuanto a los principales hallazgos, los resultados fueron analizados a partir de sus dimensiones, sin centrarse exclusivamente en los indicadores. Se identificó que la innovación de procesos y la inversión alcanzaron un nivel alto en un 54%, lo que indica una implementación significativa de mejoras operativas. Por otro lado, la innovación de productos se situó mayormente en un nivel medio, con un 83%, lo que sugiere oportunidades de crecimiento en este aspecto. Además, la percepción sobre la innovación de procesos mostró un 53% en nivel alto y un 53% en nivel medio, reflejando una distribución equilibrada en la implementación de mejoras dentro de los restaurantes. De manera similar, la dimensión de inversión en innovación registró un nivel medio en un 53%, lo que evidencia una tendencia moderada en la asignación de recursos para impulsar el desarrollo innovador. Finalmente, se concluyó que existía suficiente evidencia estadística para respaldar una correlación significativa entre la innovación y el desempeño empresarial en los restaurantes turísticos de Tumbes. Estos resultados destacan la importancia de la inversión en innovación como un factor determinante para fortalecer la competitividad y la sostenibilidad del sector gastronómico en la región.

Acedo (2021) en su tesis de licenciatura en Administración presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*. El objetivo principal de esta investigación fue examinar las características de la capacitación y su impacto en el desempeño laboral dentro de las micro y pequeñas empresas del sector de restaurantes ubicadas en el centro de Paita durante el año 2021. En lo que respecta a la metodología, el estudio fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo transversal. Además, la población y la muestra estuvieron integradas por 6 gerentes de restaurantes, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario estructurado con 11 ítems para la recolección de datos. En relación con los resultados obtenidos, se evidenció que el 80% de los encuestados considera la capacitación como un elemento esencial en el ámbito laboral. Sin embargo, el 52% manifestó no sentirse identificado con su área de trabajo. Por otro lado, el 56% afirmó que en sus empresas existen equipos de trabajo que facilitan el cumplimiento de objetivos y metas. No obstante, el 88% señaló que no ha recibido programas de capacitación en el último año. A pesar de esta situación, el 48% indicó que sí se siente identificado con su área laboral y que cumple con las expectativas de su puesto. En cuanto a la influencia de la capacitación

en los resultados, el 40% de los encuestados destacó que la formación continua le proporciona beneficios positivos. Sin embargo, el 92% de las empresas no realiza evaluaciones del desempeño laboral de sus trabajadores. Además, el 60% de los participantes señaló que no ha recibido capacitación, lo que ha repercutido negativamente en su desempeño. A pesar de ello, el 85% de los gerentes afirmó que en sus organizaciones se implementan dinámicas que favorecen el trabajo en equipo. No obstante, el 76% reconoció que no emplea herramientas tecnológicas para la capacitación del personal. Finalmente, el 80% de los gerentes declaró que comparte los objetivos de la empresa. En conclusión, el estudio evidenció que no existe un sistema formal de evaluación del desempeño, ya que en la mayoría de los casos se percibe como un gasto en lugar de una inversión productiva a largo plazo. Por ello, se recomienda la implementación de programas de capacitación innovadores y competitivos, los cuales contribuirían significativamente a la mejora del desempeño de los empleados en el sector de restaurantes.

### **Antecedentes regionales y/o locales**

#### **Variable 1. Motivación laboral**

Molina (2023) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, San Vicente de Cañete, 2023*. El objetivo general de la investigación fue desarrollar propuestas para fortalecer la motivación laboral en la atención al cliente dentro de pequeñas y microempresas del sector servicios y restauración en San Vicente de Cañete, durante el año 2023. Para ello, se adoptó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población, esta estuvo conformada por 105 restaurantes, mientras que la muestra se redujo a 13 empresas. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas como técnica principal y se utilizó un cuestionario estructurado con 20 ítems en escala Likert, abarcando ambas variables de estudio. En relación con los resultados obtenidos, se identificó que el 38.46% de los encuestados manifestó que solo algunas veces se motiva al personal a crecer profesionalmente. Por otro lado, el 53.85% indicó que siempre se incentiva el crecimiento profesional de los trabajadores. Asimismo, el 61.54% afirmó que el ambiente laboral contribuye de manera constante a la satisfacción personal de los empleados. Además, el 61.54% de los encuestados estuvo de acuerdo en evaluar la satisfacción del personal de

manera frecuente, mientras que el 38.46% mencionó que solo algunas veces se lleva a cabo dicha evaluación. En cuanto al reconocimiento laboral, el 38.46% señaló que siempre se reconoce al personal en función de sus logros, mientras que otro 38.46% afirmó que este reconocimiento se brinda de manera habitual. En términos de incentivos económicos, el 61.54% de los encuestados sostuvo que estos siempre están presentes, aunque el 38.46% de los representantes indicó que solo algunas veces se implementan como estrategia para incrementar el compromiso del personal. Respecto a la empatía en la atención al cliente, el 38.46% de los encuestados opinó que el personal casi siempre muestra esta cualidad, mientras que el 53.85% consideró que tanto el reconocimiento laboral como los incentivos económicos influyen positivamente en la motivación de los empleados. En términos de capacitación, el 38.46% indicó que casi siempre se capacita al personal en el manejo de la empatía, sin embargo, el 46.15% señaló que solo algunas veces los trabajadores aplican técnicas de asertividad. En cuanto a la comunicación, el 53.85% de los encuestados afirmó que los trabajadores siempre utilizan una comunicación asertiva en la atención al cliente. No obstante, el 53.85% de los representantes señaló que solo en algunas ocasiones se manejan y resuelven con asertividad los reclamos de los clientes. A su vez, el 38.46% de los encuestados mencionó que solo algunas veces se evalúan de manera constante las necesidades de los clientes, mientras que el 46.15% opinó que el servicio brindado solo en algunas ocasiones logra superar las expectativas del cliente. Finalmente, el 53.85% de los representantes indicó que siempre se realizan reuniones con el personal para discutir mejoras en la atención al cliente. A su vez, el 69.23% de los encargados manifestó que la empresa brinda productos y servicios de alta calidad de manera constante, mientras que el 46.15% de los representantes aseguró que su personal siempre está capacitado para ofrecer un servicio de calidad. A partir de estos hallazgos, se concluye que los representantes solo en ocasiones motivan a sus empleados para su desarrollo profesional y evalúan su nivel de satisfacción. En consecuencia, la falta de motivación puede generar problemas de productividad. Además, se observa que los trabajadores son eficaces en ciertas circunstancias y que, en muchos casos, las necesidades de los clientes no se evalúan de manera regular para asegurar su satisfacción y fidelización.

Cardenas (2023) en su tesis de licenciamiento en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant pollería Rodrigo'S Chicken distrito de San Vicente de Cañete, 2023*. El propósito principal de este estudio es desarrollar

una propuesta para mejorar la motivación laboral y la atención al cliente en la microempresa restaurante pollería Rodrigo's Chicken, ubicada en el distrito de San Vicente de Cañete, durante el año 2023. Para alcanzar este objetivo, se empleó una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. En cuanto a la población y la muestra, se evaluaron dos grupos: por un lado, se consideraron 12 colaboradores para analizar la motivación laboral y, por otro, se encuestaron 385 clientes para evaluar la atención brindada. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado compuesto por 20 ítems. Los hallazgos de la investigación reflejan diversas oportunidades de mejora dentro de la empresa. En relación con la motivación laboral, el 100% de los colaboradores indicaron que nunca reciben incentivos económicos, mientras que el 60% mencionaron que el dueño de la empresa se comunica con el personal en muy pocas ocasiones. A pesar de esto, el 90% de los encuestados afirmaron que el propietario siempre incentiva brindando ciertas facilidades. No obstante, el 70% señalaron que la empresa rara vez reconoce y respeta sus aportaciones, mientras que el 100% confirmaron que nunca se otorgan reconocimientos por un excelente desempeño. Asimismo, el 90% indicaron que la empresa capacita en muy pocas ocasiones para mejorar el rendimiento laboral. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción personal, el 100% de los empleados manifestaron que realizan sus labores porque les genera satisfacción, y el 70% afirmaron que se encuentran en constante aprendizaje para su desarrollo individual. Además, el 100% indicaron sentirse satisfechos con su capacidad laboral. Sin embargo, el 80% mencionaron que nunca se les plantean nuevos retos ni responsabilidades que les permitan demostrar sus habilidades. En lo que respecta a la atención al cliente, los resultados muestran que el 51.43% de los clientes consideran que el restaurante muy pocas veces ofrece precios accesibles. A pesar de ello, el 96.62% aseguraron que siempre reciben productos de calidad, y el 92.47% afirmaron que la empresa cumple con sus expectativas al entregar un producto acorde con sus solicitudes. En cuanto a la rapidez y oportunidad del servicio, el 42.08% señalaron que el restaurante casi siempre cumple con estos aspectos. En relación con la calidad del servicio, el 89.61% de los clientes indicaron que siempre reciben una atención de alto nivel. Asimismo, el 51.69% aseguraron que el personal siempre comunica y resuelve sus inquietudes, mientras que el 61.56% mencionaron que casi siempre la información proporcionada es clara y precisa. Un aspecto positivo es que el 93.77% de los clientes afirmaron que el trato del personal es siempre amable y respetuoso. Sin embargo, algunos factores relacionados con la

presentación del personal generan una impresión negativa en los clientes, ya que el 55.84% expresaron que muy pocas veces les resulta agradable, y el 51.43% indicaron que la atención recibida algunas veces les causa una buena impresión. Los resultados evidencian que la empresa no implementa estrategias constantes de capacitación y motivación para sus empleados, lo que impacta directamente en la satisfacción de los clientes. Si bien el restaurante logra cumplir con ciertos aspectos relacionados con la calidad del producto y la atención, existen áreas críticas de mejora en términos de incentivos laborales, reconocimiento del desempeño y comunicación interna, elementos que podrían potenciar la experiencia tanto de los trabajadores como de los clientes.

Escobar (2024) en su tesis de licenciamiento en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *La motivación de los trabajadores para incrementar la liquidez en la empresa transporte Freseni Rivera E.I.R.L distrito Lurín, Lima, 2024*. El propósito principal de esta investigación fue identificar las características de la motivación laboral que inciden en el aumento de la liquidez en la Empresa Transporte Freseni Rivera E.I.R.L., ubicada en Lurín, Lima, durante el año 2024. El estudio se desarrolló bajo un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, diseño no experimental y de tipo transversal. La muestra estuvo compuesta por 18 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando un cuestionario de 24 ítems con escala de Likert. Entre los resultados obtenidos sobre la motivación laboral, se encontró que el 44.44% de los colaboradores está satisfecho con su salario en relación a sus funciones, pero el 61.1% considera que este no es competitivo en el mercado. Asimismo, el 50% señala que su sueldo no cubre adecuadamente sus necesidades básicas y familiares. El 66.67% manifiesta desacuerdo con las oportunidades de incentivos y bonos, y el 50% indica que estos no reflejan su desempeño. Además, el 83.33% afirma que tales beneficios no incentivan su rendimiento diario. Respecto al entorno laboral, el 72.22% se siente cómodo con sus compañeros, aunque solo el 44.44% percibe un ambiente de apoyo mutuo, y el 61.11% cree que las relaciones interpersonales no influyen positivamente en su motivación. En cuanto al liderazgo, el 44.44% confía en sus decisiones, pero otro 44.44% considera que no se preocupa por su bienestar, y el 72.22% opina que no hay transparencia en la comunicación. El 55.56% afirma que los objetivos no se logran dentro del plazo establecido, mientras que el 44.44% se siente motivado a cumplirlos, aunque el 72.22% percibe que no se valoran ni recompensan adecuadamente. Además, el 50% considera que no se utilizan bien los recursos, y el 66.67% señala que no se proporciona lo necesario para el trabajo. No obstante, el 77.78%

reconoce que la eficiencia en el uso de recursos impacta en la productividad. En relación a la liquidez, el 61.11% no tiene una opinión definida sobre si la empresa cuenta con recursos suficientes para cubrir sus deudas a corto plazo; sin embargo, el mismo porcentaje opina que no tiene la liquidez necesaria para ello. Asimismo, el 66.67% considera que la administración de recursos no es adecuada para mantener una buena liquidez, y el 55.56% indica que la empresa depende de la venta de inventarios para cumplir con pagos inmediatos. El 61.11% percibe que la empresa enfrenta dificultades para cubrir sus obligaciones a corto plazo, y un 55.56% cree que el flujo de efectivo operativo no es suficiente para atender los gastos diarios. Finalmente, el mismo porcentaje considera que no se gestiona bien dicho flujo de efectivo. En conclusión, tanto la motivación de los empleados como una gestión eficiente de la liquidez resultan ser aspectos fundamentales que deben optimizarse para mejorar el desempeño financiero y organizacional de la empresa.

### **Variable 2. Desempeño organizacional**

Castillo (2020) en su tesis de licenciatura en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020*. El objetivo general de la investigación fue identificar recomendaciones para optimizar el desempeño laboral en la gestión de calidad dentro de una micro y pequeña empresa (MYPE) del rubro restaurante, tomando como caso de estudio el restaurante Coral, ubicado en San Vicente de Cañete en el año 2020. Metodológicamente, el estudio fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 6 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario estructurado de 18 ítems. Los resultados obtenidos revelaron que el 66% de los encuestados afirmó que casi siempre se realizan cursos y entrenamientos para el personal. Asimismo, el 83% indicó que recibe información de manera frecuente para actualizar sus conocimientos en el trabajo. En cuanto a la comunicación interna, el 67% señaló que esta es fluida en la mayoría de los casos. Además, el 83% expresó que el restaurante motiva constantemente a sus empleados a desempeñar sus funciones de manera eficiente. Respecto al cumplimiento de metas, el 50% de los colaboradores indicó que solo en algunas ocasiones se logran los objetivos del restaurante. Por otro lado, el 83% manifestó que considera a la empresa como una opción viable para laborar a largo plazo. Asimismo, el 50% mencionó que casi siempre se anticipan

a las necesidades y problemas futuros dentro de su área de trabajo. En cuanto a la influencia de factores personales en el desempeño laboral, el 33% de los encuestados opinó que la edad y el género influyen en la asignación de tareas. No obstante, el 67% aseguró que se siente comprometido con el éxito del restaurante. Por otro lado, el 100% de los participantes indicó que el restaurante cuenta con un mercado objetivo definido, así como con objetivos de calidad bien establecidos. Además, el 83% afirmó que la empresa cumple con las necesidades de los clientes de manera frecuente. Desde una perspectiva comercial, el 83% de los encuestados señaló que el restaurante casi siempre implementa estrategias para captar clientes. Asimismo, el 100% afirmó que los trabajadores demuestran interés y compromiso en sus labores. En cuanto a la formación del personal, el 66% destacó que la empresa brinda capacitación de manera constante para mejorar el servicio, mientras que el 83% enfatizó que el trabajo en equipo es una práctica habitual dentro del establecimiento. En lo que respecta a la infraestructura y tecnología, el 67% de los encuestados indicó que el restaurante cuenta con planes de mejora en sus instalaciones. Además, el 83% afirmó que la empresa dispone de tecnología de última generación para optimizar sus procesos. A partir de estos hallazgos, se concluye que las propuestas de mejora deben centrarse en fortalecer el esfuerzo laboral, promoviendo el desarrollo de los empleados, la adquisición de nuevas habilidades, la eficiencia operativa y la mejora de la imagen del restaurante. Para ello, es fundamental implementar programas de capacitación y procesos de retroalimentación continua que permitan alcanzar los objetivos empresariales de manera efectiva.

Tejeda (2023) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020*. El objetivo general de este estudio fue identificar recomendaciones para mejorar el desempeño laboral en la gestión de calidad dentro de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, específicamente en el rubro de pollerías. Como caso de estudio, se tomó la empresa Rodrigo's, ubicada en San Vicente de Cañete durante el año 2020. Metodológicamente, se llevó a cabo un estudio de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por micro y pequeñas empresas del sector, mientras que la muestra incluyó a representantes, propietarios, gerentes y directores de 3 empresas, a quienes se les aplicó una encuesta basada en un cuestionario de 20 ítems. En cuanto a los resultados obtenidos, el 100% de los encuestados indicó que solo en algunas ocasiones se cumplen las

metas establecidas por el restaurante. Asimismo, el 100% mencionó que casi nunca se emplean técnicas de evaluación para medir el desempeño laboral. Además, el 100% señaló que la comunicación dentro del equipo solo se da en ciertas ocasiones, mientras que el 75% afirmó que casi nunca se dispone de equipos de última generación. En relación con la supervisión del personal, el 75% manifestó que esta se realiza con poca frecuencia, y el 100% indicó que rara vez se utiliza la información disponible para actualizar conocimientos. Por otro lado, el 75% de los encuestados expresó que casi nunca se promueve un desarrollo participativo dentro de la empresa. De igual manera, el 75% mencionó que la planificación específica de estrategias es poco frecuente, y el 100% afirmó que las sesiones de lluvia de ideas prácticamente no se llevan a cabo. En lo que respecta al ambiente laboral, el 75% indicó que solo en algunas ocasiones el restaurante cuenta con condiciones óptimas para el trabajo. En términos de estrategias comerciales, el 75% de los encuestados señaló que nunca se implementan acciones para captar clientes. No obstante, el 75% mencionó que en ciertas ocasiones los servicios brindados se ajustan a las necesidades del consumidor, mientras que el 100% afirmó que casi siempre se ofrecen promociones para atraer clientes. En cuanto a la participación del personal, el 100% de los encuestados indicó que esta ocurre ocasionalmente, mientras que el mismo porcentaje aseguró que casi siempre se define un objetivo claro de calidad. Respecto al control del desempeño, el 100% mencionó que en ciertas ocasiones se cuenta con mecanismos para supervisar el rendimiento laboral. Además, el 100% de los encuestados indicó que a veces se realiza retroalimentación a los colaboradores, y que ocasionalmente se llevan a cabo capacitaciones en temas de atención al cliente. Por otro lado, el 100% afirmó que casi siempre se fomenta la integración del personal mediante la formación de grupos de trabajo. Finalmente, el 100% de los encuestados aseguró que siempre se cuenta con protocolos de bioseguridad dentro del restaurante. A partir de estos hallazgos, se concluye que el objetivo principal es mejorar las características del desempeño de los empleados, enfocándose en el desarrollo de sus competencias y el respeto dentro del entorno laboral. Para lograrlo, es fundamental garantizar el cumplimiento de la política de la empresa mediante procesos de formación continua y retroalimentación periódica, permitiendo así un mejor desempeño y una gestión de calidad más eficiente.

Torres (2020) en su tesis de licenciatura, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado: *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso Huarco*

*Hotel, San Luis - Cañete, 2019.* El objetivo principal de la presente investigación fue elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral orientada a fortalecer la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en el rubro hotelero, tomando como caso de estudio al Huarco Hotel, ubicado en San Luis, Cañete, en el año 2019. Asimismo, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de tipo transversal. La población muestral estuvo conformada por 8 trabajadores, a quienes se les aplicó una encuesta compuesta por un cuestionario de 8 ítems. Como resultado, se obtuvo que el 63% de los trabajadores manifestó que la gestión de la calidad en el hotel se encuentra en un nivel medio; además, el 63% indicó que la participación del personal también se percibe en ese mismo nivel. Por otro lado, el 88% de los encuestados expresó que el enfoque al cliente que se aplica en el hotel se ejecuta a un nivel medio; de igual forma, el 50% opinó que el liderazgo ejercido por la dirección del hotel se sitúa en un nivel medio. Asimismo, el 37.5% de los trabajadores señaló que su desempeño laboral es de nivel medio; del mismo modo, el 50% afirmó contar con una capacidad laboral que se encuentra en dicho nivel. Además, el 63% manifestó tener un desenvolvimiento laboral también en un nivel medio; finalmente, el 50% de los encuestados declaró que su eficacia en el trabajo se encuentra en un nivel medio. Se concluye que la mayoría de los trabajadores perciben que los diversos aspectos evaluados en el hotel como la gestión de la calidad, la participación del personal, el enfoque al cliente, el liderazgo, el desempeño laboral, la capacidad, el desenvolvimiento y la eficacia se encuentran en un nivel medio. Esto sugiere que, si bien la organización mantiene un desempeño aceptable en estas áreas, aún existen oportunidades significativas de mejora para alcanzar niveles más altos de eficiencia, compromiso y calidad en el servicio. Por tanto, se recomienda implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del liderazgo, la capacitación continua y la participación activa del personal, con el fin de elevar el nivel general de desempeño organizacional y ofrecer un servicio más competitivo y orientado al cliente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Variable 1. Motivación laboral**

La motivación laboral es una fuerza impulsora que activa tanto las habilidades como las actitudes de los individuos dentro de una organización. Dado que las personas se desenvuelven en un entorno en constante cambio, donde las acciones, comportamientos, objetivos y necesidades evolucionan continuamente, es fundamental comprender cómo estos factores se expresan y se configuran en el ámbito organizacional. De este modo, se podrá identificar qué motiva a los empleados a desempeñar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Además, las formas de comunicación han ido transformándose con el tiempo, por lo que una estrategia motivacional exitosa debe adaptarse a estos cambios. En este sentido, es esencial emplear un código comunicativo que permita conectar con las nuevas generaciones y fomentar su compromiso con la empresa (Ayala, 2022).

Por otro lado, la motivación laboral se define como la disposición de los empleados para esforzarse y comprometerse con sus tareas con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización. De manera similar, este concepto está vinculado, por un lado, con la satisfacción personal que experimenta un trabajador al realizar actividades de interés para la empresa y, por otro, con las acciones implementadas por la organización para incentivar su desempeño y compromiso (Azkue, 2023).

Asimismo, la motivación laboral puede entenderse como la respuesta de los empleados a incentivos que sean atractivos, duraderos y capaces de generar buenos resultados. Así como las organizaciones invierten en tecnología, equipos y estrategias de marketing para optimizar sus operaciones y mejorar su rentabilidad, también deben destinar recursos al desarrollo del talento humano. En este contexto, invertir en las personas significa reconocer que son los actores clave dentro de cualquier proyecto empresarial. Sin su contribución, no habría progreso ni innovación, ya que son ellos quienes aportan talento y valor agregado a todas las actividades de gestión (Orellana, 2019).

La motivación laboral es el motor que mantiene a los trabajadores activos y comprometidos. Sin ella, incluso las tareas más simples se vuelven pesadas. Es clave para lograr un ambiente dinámico, donde cada persona se sienta valorada y parte de un propósito. La motivación no es un lujo, es una necesidad para el éxito organizacional.

## **Importancia de la motivación laboral**

La motivación laboral es un factor clave para el éxito de cualquier organización, ya que influye directamente en la productividad, el compromiso y la satisfacción de los empleados. Un equipo motivado no solo trabaja con mayor entusiasmo, sino que también muestra una actitud proactiva y una mayor disposición para alcanzar los objetivos de la empresa. Además, la motivación contribuye a reducir la rotación de personal, pues cuando los empleados se sienten valorados y reconocidos, es menos probable que busquen otras oportunidades laborales. Esto, a su vez, genera estabilidad en la organización y reduce costos asociados a la contratación y formación de nuevos colaboradores. Otro aspecto fundamental es el impacto positivo en el clima organizacional. Un ambiente de trabajo en el que los empleados se sienten motivados fomenta la colaboración, mejora la comunicación y fortalece las relaciones interpersonales dentro del equipo. Como resultado, se crea un entorno más armonioso y eficiente. Por otro lado, la motivación impulsa la creatividad y la innovación, ya que los trabajadores motivados suelen aportar ideas y soluciones que pueden mejorar los procesos internos y la calidad de los productos o servicios. Esto permite que la empresa se mantenga competitiva en el mercado y se adapte mejor a los cambios (Ayala, 2022).

La motivación laboral es fundamental porque influye directamente en el desempeño, la retención del talento, la calidad del trabajo y el clima organizacional. Cuando los trabajadores están motivados, tienden a comprometerse más, resolver problemas con creatividad y mantener una actitud positiva frente a los desafíos (Caudillo, 2024).

La motivación laboral marca la diferencia entre una empresa promedio y una excelente. Una organización que se preocupa por motivar a su personal genera un entorno donde la productividad y la satisfacción caminan de la mano. Además, ayuda a reducir el ausentismo y mejora la imagen interna y externa de la empresa.

## **Técnicas de motivación laboral**

Dentro de las principales técnicas de motivación se incluyen los incentivos laborales, los programas de integración para nuevos empleados y las políticas salariales. Asimismo, se destacan la igualdad de oportunidades de género, la gestión y evaluación del desempeño, las oportunidades de promoción, la formación continua y la evaluación de puestos de trabajo. Finalmente, la conciliación entre la vida laboral y personal también es una técnica clave, ya

que permite mejorar la calidad de vida de los empleados y, en consecuencia, potenciar su rendimiento y compromiso con la organización (Caudillo, 2024).

Las técnicas de motivación laboral consisten en estrategias diseñadas por las empresas para incentivar a sus empleados y fortalecer su compromiso con el trabajo. Generalmente, estas técnicas se establecen en función de las políticas de recursos humanos de la organización. Cabe destacar que las estrategias motivacionales pueden variar ampliamente, ya que cada una de ellas persigue objetivos específicos. Entre estos objetivos se encuentran la mejora de las condiciones laborales, la promoción del desarrollo personal y profesional del empleado, la adaptación de los trabajadores a sus roles, el fomento de la participación y la delegación de tareas, así como el reconocimiento del valor del trabajo y de las habilidades individuales (Ayala, 2022).

Aplicar técnicas de motivación es esencial para mantener a los empleados comprometidos. No basta con exigir resultados; también hay que saber inspirar, valorar y apoyar. Una combinación de motivación material y emocional puede transformar el ambiente laboral y despertar lo mejor de cada persona.

### **Dimensión 1: Motivación intrínseca**

La motivación intrínseca es aquella que surge del interior de una persona y está vinculada a sentimientos de felicidad y logro personal. En este sentido, se relaciona con los objetivos individuales que una persona busca alcanzar para sentirse mejor consigo misma. Entre estos objetivos se pueden mencionar la pérdida de peso, la práctica de ejercicio, el aprendizaje de nuevas habilidades como el baile, la mejora del rendimiento académico, el fortalecimiento de actitudes positivas o el bienestar físico y mental en el hogar, entre otros (Caudillo, 2024).

La motivación intrínseca surge del interior del individuo y está impulsada por el interés personal, la satisfacción de lograr un objetivo o el disfrute de la tarea en sí. No depende de recompensas externas, sino del deseo genuino de superarse, aprender o contribuir (Azkue, 2023).

La motivación intrínseca es la más poderosa y duradera. Cuando alguien trabaja por pasión, por amor a lo que hace o por el reto personal, no necesita que lo empujen. Es importante que las empresas creen entornos que la favorezcan, fomentando el desarrollo personal, la autonomía y el sentido del propósito.

### **Indicador 1. Relaciones laborales**

Uno de los elementos más relevantes dentro del entorno laboral es la calidad de las relaciones sociales, ya que estas influyen directamente en la motivación de los empleados. Para que un trabajador se sienta motivado en su puesto, es fundamental que experimente comodidad y satisfacción en su entorno de trabajo. En este proceso, diversos factores desempeñan un papel clave, como la compatibilidad entre compañeros. Por lo tanto, si una persona establece relaciones laborales positivas, es más probable que acuda al trabajo con una actitud relajada y, en consecuencia, aumente su nivel de motivación (Pérez & Gardey, 2021).

Las relaciones laborales son los vínculos que se establecen entre trabajadores, empleadores y compañeros dentro de una organización. Estas relaciones influyen en el ambiente de trabajo, la comunicación, la colaboración y el cumplimiento de metas. Una relación laboral positiva se basa en el respeto, la confianza y la comunicación efectiva (Orellana, 2019).

Unas buenas relaciones laborales son clave para lograr un clima saludable y productivo. El respeto mutuo y la cooperación entre colegas fortalecen el equipo y mejoran los resultados. Fomentar relaciones humanas sanas debería ser una prioridad en cualquier empresa que busque estabilidad y crecimiento.

### **Indicador 2. Responsabilidad laboral**

La responsabilidad laboral implica el compromiso del empleador de garantizar condiciones de trabajo adecuadas para que los empleados puedan desempeñar sus funciones de manera eficiente. Al mismo tiempo, esta cualidad también se refleja en el trabajador, quien debe cumplir con sus obligaciones y asumir las consecuencias de sus acciones cuando estas son realizadas de manera consciente e intencional. En otras palabras, una persona es considerada responsable cuando acepta las repercusiones de sus actos y demuestra un alto nivel de compromiso con su labor (Caudillo, 2024).

La responsabilidad laboral es el compromiso del trabajador para cumplir con sus deberes, respetar las normas y asumir las consecuencias de sus acciones en el ámbito profesional. Implica puntualidad, ética, cumplimiento de tareas y cuidado de los recursos. Es un valor fundamental para la confianza organizacional (Pérez & Gardey, 2021).

La responsabilidad laboral es una de las cualidades más valiosas en cualquier colaborador. Un empleado responsable inspira confianza, da ejemplo y contribuye a la estabilidad del equipo. Las organizaciones que promueven la responsabilidad fortalecen su reputación y mejoran su eficiencia operativa.

### **Indicador 3. Desarrollo personal**

El desarrollo personal es un proceso de crecimiento individual que todo ser humano experimenta a lo largo de su vida. Se trata de una transición en la que se adquieren habilidades comunicativas, se fortalecen las relaciones interpersonales y se descubren nuevas capacidades. A medida que transcurre el tiempo, las personas amplían sus conocimientos en distintos ámbitos, crean vínculos sociales y adquieren recursos que contribuyen a mejorar su bienestar general. En este sentido, el desarrollo personal no solo influye en la vida laboral, sino que también impacta en el crecimiento emocional y social de cada individuo (Gudiña, 2023).

El desarrollo personal en el entorno laboral se refiere al crecimiento continuo de las capacidades, habilidades y conocimientos del individuo, tanto en lo profesional como en lo humano. Abarca la formación, la autoconciencia, la mejora de actitudes y la búsqueda de metas personales dentro del contexto laboral (Caudillo, 2024).

El desarrollo personal debe ser un objetivo tanto del trabajador como de la empresa. Invertir en sí mismo es clave para adaptarse, crecer y sentirse realizado. Cuando una organización apoya este desarrollo, no solo mejora el rendimiento, sino que también promueve la motivación y la lealtad del personal.

### **Indicador 4. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral hace referencia al nivel de compatibilidad entre un trabajador y su entorno de trabajo. Este concepto abarca distintos aspectos, entre ellos el salario percibido, el tipo de tareas asignadas, las relaciones interpersonales dentro de la empresa y la seguridad laboral. En este contexto, la satisfacción en el trabajo es un factor determinante para el desempeño y la permanencia de los empleados en una organización, ya que influye directamente en su nivel de compromiso y productividad (Pérez, 2023).

La satisfacción laboral es el grado de bienestar y conformidad que un trabajador experimenta con respecto a su trabajo. Se ve influida por factores como el salario,

las condiciones laborales, el reconocimiento, las relaciones interpersonales y las oportunidades de crecimiento (Gudiña, 2023).

La satisfacción laboral es esencial para mantener empleados comprometidos y productivos. Un trabajador satisfecho no solo rinde más, sino que se convierte en un embajador positivo de la empresa. Las organizaciones que cuidan este aspecto construyen ambientes más estables y armoniosos.

### **Indicador 5. Identidad corporativa**

La identidad corporativa se refiere a la imagen que los clientes o consumidores construyen sobre una empresa, organización o institución. Además, esta identidad es una herramienta clave que las compañías utilizan para diferenciarse de la competencia y fortalecer su posición en el mercado. Para lograrlo, es fundamental desarrollar una estrategia coherente que abarque elementos visuales, comunicacionales y culturales. Asimismo, la percepción que la sociedad tiene de una empresa está influenciada por sus valores, sus acciones y los atributos que definen su marca (Sánchez, 2020).

La identidad corporativa es el conjunto de valores, cultura, imagen y comportamientos que definen la personalidad de una organización. Se refleja en su comunicación, su logo, su misión y en la forma en que interactúa con el entorno. También influye en cómo los empleados se identifican y conectan con la empresa (Pérez, 2023).

Creo que una identidad corporativa bien definida fortalece el sentido de pertenencia y la cohesión interna. Cuando los trabajadores se sienten parte de una cultura clara, trabajan con más orgullo y alineación. Además, proyecta una imagen coherente hacia los clientes y el público, lo cual es vital para el posicionamiento de la empresa.

### **Dimensión 2: Motivación extrínseca**

La motivación extrínseca proviene de factores externos al individuo y desempeña un papel clave en el logro de objetivos personales y profesionales. En este contexto, los incentivos externos actúan como estímulos que impulsan a una persona a esforzarse para alcanzar ciertas metas. Dentro de estos estímulos se encuentran el reconocimiento laboral, los diplomas al empleado del mes, las bonificaciones económicas o las recompensas por puntualidad, entre otros (Caudillo, 2024).

La motivación extrínseca proviene de factores externos al individuo, como recompensas económicas, reconocimientos, ascensos o beneficios. En este tipo de motivación, el trabajador realiza sus tareas para obtener una ganancia o evitar una consecuencia negativa. Es útil para estimular el cumplimiento de metas a corto plazo (Sánchez, 2020).

En mi opinión, la motivación extrínseca es una herramienta valiosa, especialmente cuando se combina con la motivación interna. Recompensar el esfuerzo es justo y necesario, pero no debe ser el único estímulo. Un buen equilibrio entre lo externo y lo interno puede mantener al personal enfocado, comprometido y satisfecho.

### **Indicador 1. Capacitaciones**

Las capacitaciones laborales constituyen una estrategia clave dentro de las empresas para mejorar el desempeño de los empleados. En este caso, la organización asume la responsabilidad de preparar a su personal y proporcionarle las herramientas necesarias para que adquieran nuevas competencias. En otras palabras, la capacitación es un proceso de entrenamiento diseñado para fortalecer las habilidades, conocimientos y destrezas del trabajador, lo que se traduce en un mejor desempeño y una mayor productividad en la empresa (Coll, 2021).

Las capacitaciones son procesos de enseñanza y aprendizaje destinados a mejorar las habilidades, conocimientos y competencias del personal en función de los objetivos de la organización. Pueden ser técnicas, de liderazgo, de atención al cliente o de desarrollo personal. Fortalecen el rendimiento y la adaptabilidad de los trabajadores (Caudillo, 2024).

Considero que las capacitaciones son una inversión indispensable. No solo actualizan al personal, sino que también les brindan herramientas para crecer y sentirse valorados. Una empresa que capacita demuestra que apuesta por su gente y que se adapta a los cambios del entorno con preparación y visión.

### **Indicador 2. Salario**

El salario es una remuneración fija que el empleado recibe por los servicios que presta dentro de una empresa durante un determinado período de tiempo. Desde el inicio de la relación laboral, el empleador y el trabajador acuerdan un monto establecido, así como la frecuencia de pago, que puede ser semanal, quincenal o

mensual. Es importante señalar que este salario no se ve afectado por la cantidad de días laborables en el mes ni por el periodo vacacional, lo que garantiza estabilidad financiera para el trabajador (Caballero, 2020).

El salario es la retribución económica que recibe un trabajador por la labor que realiza, de forma regular y conforme a lo establecido por ley o contrato. Es uno de los principales factores de motivación y satisfacción laboral, y debe ser justo, competitivo y acorde al desempeño y responsabilidades (Coll, 2021).

Desde mi punto de vista, un salario digno es fundamental no solo para cubrir necesidades, sino también para valorar el esfuerzo. Cuando el sueldo es justo, el trabajador se siente respetado. Sin embargo, también debe ir acompañado de buenas condiciones, trato humano y oportunidades de crecimiento.

### **Indicador 3. Reconocimiento**

El reconocimiento laboral se basa en la valoración y recompensa del desempeño de los empleados a través de diversas acciones y gestos por parte de la empresa. Este reconocimiento tiene un impacto significativo en la cultura organizacional, ya que contribuye a generar un ambiente de trabajo positivo y motivador. A su vez, según estudios de Gallup, todas las formas de reconocimiento laboral influyen en el compromiso de los empleados, lo que incrementa su motivación y mejora su rendimiento dentro de la organización (ESIC Business & Marketing School, 2023).

El reconocimiento consiste en valorar y destacar públicamente el esfuerzo, los logros o las cualidades de los trabajadores. Puede expresarse a través de palabras, premios, menciones o ascensos. Fortalece la autoestima, la motivación y el sentido de pertenencia en el equipo (Caballero, 2020).

Creo que el reconocimiento es uno de los incentivos más poderosos, y a menudo el más olvidado. Un simple gracias o una felicitación sincera puede marcar una gran diferencia en el ánimo de un trabajador. Reconocer el trabajo bien hecho genera compromiso, confianza y motivación duradera.

### **Indicador 4. Incentivos económicos**

Los incentivos económicos representan una forma tangible de reconocimiento que las empresas pueden ofrecer a sus empleados. Dentro de esta categoría se incluyen bonificaciones y recompensas que se otorgan en función de los objetivos alcanzados

o del desempeño destacado de un trabajador. Además de impulsar la motivación, este tipo de incentivos también favorece la retención del talento, ya que los empleados se sienten valorados y recompensados por sus esfuerzos, lo que fortalece su compromiso con la organización (ESIC Business & Marketing School, 2023).

Los incentivos económicos son recompensas monetarias adicionales al salario, otorgadas con el objetivo de estimular el rendimiento, la eficiencia o el cumplimiento de metas. Pueden presentarse como bonos, comisiones o premios por productividad. Buscan reforzar el compromiso del trabajador con los objetivos de la empresa (Pérez & Gardey, 2021).

En mi opinión, los incentivos económicos bien gestionados pueden ser una estrategia muy efectiva. No solo premian el esfuerzo, sino que también fomentan una cultura de resultados. Sin embargo, deben aplicarse con equidad y transparencia para evitar conflictos o desmotivación en el equipo.

#### **Indicador 5. Recompensa laboral**

Las recompensas laborales representan una estrategia efectiva para fomentar el compromiso dentro del equipo de trabajo. En este sentido, reconocer el esfuerzo y los logros individuales o colectivos no solo fortalece el vínculo entre los colaboradores y la organización, sino que también genera un ambiente laboral más motivador. Además, contar con sistemas sólidos de recompensa y reconocimiento resulta fundamental para atraer a profesionales altamente calificados, ya que estos buscan entornos donde su trabajo sea valorado y recompensado de manera justa. Por otro lado, mantener altos niveles de satisfacción entre los empleados no solo mejora su desempeño, sino que también reduce la rotación del personal, lo que contribuye a la estabilidad y al crecimiento sostenido de la empresa (Ortega, 2024).

La recompensa laboral abarca todos los beneficios que un trabajador recibe como reconocimiento a su desempeño, incluyendo tanto aspectos económicos como no económicos. Puede incluir salario, bonos, días libres, reconocimientos, ascensos o acceso a programas de bienestar (Caudillo, 2024).

Considero que recompensar a los trabajadores es clave para mantenerlos motivados. No siempre tiene que ser dinero; a veces un beneficio extra o una palabra de

agradecimiento vale más. Una organización que reconoce y recompensa bien genera un vínculo positivo y duradero con sus colaboradores.

## **Variable 2. Desempeño organizacional**

El desempeño organizacional se define como el conjunto de acciones y comportamientos que los empleados manifiestan en el ejercicio de sus funciones dentro de una organización. Este concepto abarca el cumplimiento de responsabilidades, la ejecución de tareas y la aplicación de habilidades necesarias para alcanzar los objetivos laborales. Diversos factores pueden influir en la calidad del desempeño de un trabajador, entre los cuales destacan la organización interna de la empresa, la motivación del personal, así como las habilidades y actitudes individuales de los empleados. Estos elementos, en conjunto, determinan el grado de eficacia y eficiencia con el que cada colaborador lleva a cabo su trabajo, impactando directamente en el éxito y la productividad de la empresa (Pineda et al., 2023).

Desde un enfoque evaluativo, Corvo (2022) sostiene que el desempeño organizacional es un proceso que permite determinar si un trabajador está cumpliendo de manera efectiva con sus responsabilidades. Este concepto es ampliamente estudiado dentro del campo de la psicología industrial y organizacional, así como en la gestión de recursos humanos, ya que representa un indicador clave para medir la eficiencia individual dentro de una empresa. En términos generales, la evaluación del desempeño laboral no solo se enfoca en las competencias profesionales del trabajador, sino también en sus capacidades personales, como la iniciativa, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Usualmente, este proceso es administrado por el departamento de Recursos Humanos, aunque su impacto abarca toda la estructura organizacional, ya que un buen desempeño es esencial para el éxito de cualquier negocio.

Por otro lado, el desempeño organizacional también se define como la manera en que un trabajador lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en su entorno de trabajo. Este concepto implica evaluar en qué medida una persona cumple con los estándares y objetivos establecidos por su empleador, considerando aspectos como la calidad del trabajo realizado, la eficiencia en la ejecución de tareas, la productividad alcanzada y la capacidad para cumplir con plazos y metas. Además, el desempeño laboral puede analizarse tanto de forma cuantitativa como cualitativa. En términos cuantitativos, se pueden considerar métricas como la cantidad de proyectos finalizados, las ventas concretadas o los ingresos generados.

En el ámbito cualitativo, en cambio, se evalúan factores como la creatividad, la capacidad de resolución de problemas, la actitud proactiva y la capacidad de trabajo en equipo. Esta combinación de indicadores permite obtener una visión integral del rendimiento de cada trabajador dentro de la organización (Martín, 2023).

Desde mi perspectiva, el desempeño organizacional es el resultado visible de una gestión eficiente. Cuando una empresa funciona bien, se nota en todos los niveles. Para lograrlo, es necesario alinear los recursos, las personas y los objetivos estratégicos de manera coherente y bien planificada.

### **Importancia del desempeño organizacional**

Garantizar un desempeño laboral efectivo es una de las funciones esenciales dentro de cualquier organización, ya que de ello depende el crecimiento y la competitividad de la empresa. En muchos casos, el rendimiento de los empleados influye directamente en decisiones clave, como promociones, incrementos salariales, asignación de nuevas responsabilidades e incluso la permanencia dentro de la compañía. Por esta razón, las organizaciones llevan un seguimiento detallado del desempeño de su personal, recopilando información sobre diversos aspectos, tales como el número de ventas cerradas, la cantidad de clientes atendidos, los errores detectados en los procesos productivos o la retroalimentación recibida de los clientes en forma de quejas o elogios (Pineda et al., 2023).

Además, el desempeño laboral es una variable fundamental en el estudio del comportamiento organizacional y en la gestión administrativa, ya que permite a los gerentes optimizar la productividad y eficiencia de sus equipos de trabajo. En este sentido, mejorar el desempeño del colaborador no solo beneficia a la empresa, sino que también le brinda estabilidad laboral, reduciendo la incertidumbre sobre su continuidad en el puesto. Para lograrlo, es fundamental que cada trabajador tenga claridad sobre las expectativas de su rol y cuente con el apoyo del líder o gerente para establecer objetivos profesionales que sean realistas y alcanzables. Finalmente, la retroalimentación juega un papel crucial en este proceso, ya que permite al empleado conocer su nivel de desempeño, identificar áreas de mejora y reforzar aquellas competencias en las que destaca. De este modo, se fortalece su compromiso y se impulsa una cultura organizacional basada en la mejora continua y el reconocimiento del talento (Flores, 2023).

Creo que medir y mejorar el desempeño organizacional debe ser una prioridad constante. No basta con producir o vender; es necesario hacerlo de forma eficaz, sostenible

y con impacto positivo. Una empresa que conoce y gestiona su desempeño está mejor preparada para enfrentar los cambios del entorno.

### **Evaluaciones del desempeño organizacional**

Las evaluaciones de desempeño representan una herramienta clave en la gestión de recursos humanos, ya que permiten a las empresas obtener una visión más clara del rendimiento de cada colaborador y su impacto en la organización. No obstante, en algunos casos, este sistema es subestimado por los empleados, quienes lo perciben como un trámite burocrático sin un propósito real. Sin embargo, es fundamental que estas evaluaciones sean tomadas con seriedad, pues está comprobado que facilitan un mejor conocimiento del talento humano y brindan a los trabajadores un espacio para expresar sus inquietudes y percepciones sobre su jornada laboral (Pineda et al., 2023).

Además, estas evaluaciones suelen realizarse de manera anual o, en algunos casos, semestralmente, lo que permite a la jefatura monitorear el progreso del trabajador de manera estructurada. A través de este proceso, se identifican fortalezas y áreas de mejora, facilitando la implementación de estrategias para el desarrollo profesional del personal. En este contexto, el trabajador no solo recibe retroalimentación sobre el cumplimiento de sus funciones diarias, sino también sobre su contribución al logro de los objetivos organizacionales. Asimismo, esta evaluación se convierte en un espacio de comunicación bidireccional, donde el empleado también tiene la oportunidad de expresar sus opiniones y sentimientos respecto a su trabajo. Finalmente, estas evaluaciones no solo abarcan aspectos laborales, sino también características personales que pueden influir en el desempeño y en la integración dentro del equipo de trabajo (Rusconi, 2022).

En mi opinión, evaluar el desempeño organizacional permite ver con claridad lo que funciona y lo que no. Ayuda a tomar decisiones basadas en datos y no solo en suposiciones. Además, impulsa la mejora continua y la responsabilidad en todos los niveles de la organización.

### **Dimensión 1: Clima laboral**

El clima laboral se define como la percepción que tienen los empleados sobre los factores que influyen en la calidad de su experiencia dentro de la organización. Estos factores pueden clasificarse en tangibles e intangibles. Dentro de los factores tangibles se incluyen elementos como los aumentos salariales, las bonificaciones y el reconocimiento en fechas

especiales, los cuales tienen un impacto directo en la motivación del personal. Por otro lado, los factores intangibles juegan un papel crucial, ya que afectan la manera en que los empleados se sienten con respecto a su trabajo, la calidad de sus relaciones interpersonales y su nivel de satisfacción en el entorno laboral. Un ambiente de trabajo positivo fomenta el bienestar del equipo, fortalece el compromiso organizacional y mejora la productividad general de la empresa (Vargas, 2024).

El clima laboral es el ambiente psicológico y social que se percibe dentro de un espacio de trabajo. Está influenciado por las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, la comunicación y las condiciones físicas. Un buen clima laboral promueve el bienestar, la productividad y la cohesión del equipo (Pineda et al., 2023).

Desde mi punto de vista, el clima laboral es el corazón invisible de una organización. Cuando hay respeto, empatía y colaboración, las personas trabajan con más ganas. Mejorar el clima laboral no requiere grandes inversiones, sino voluntad, escucha y liderazgo consciente.

### **Indicador 1. Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo es un elemento esencial dentro de cualquier organización, ya que permite que los miembros de un grupo interactúen de manera coordinada para alcanzar un objetivo común. Esta interacción fomenta la creación de una identidad colectiva y refuerza el sentido de pertenencia dentro del grupo, lo que a su vez motiva a los empleados a permanecer comprometidos con su equipo de trabajo. Además, cada integrante desempeña un rol específico que complementa al resto del grupo, generando una dinámica de colaboración efectiva. Cuando los roles están bien definidos e interactúan adecuadamente, se optimiza la eficiencia del equipo y se potencia la sinergia entre los colaboradores, facilitando el logro de resultados positivos en la organización (Köhler, 2022).

El trabajo en equipo es la colaboración entre varias personas para alcanzar un objetivo común, aprovechando las habilidades, conocimientos y fortalezas de cada integrante. Implica comunicación, coordinación, respeto mutuo y compromiso compartido (Corvo, 2022).

Creo que el trabajo en equipo es esencial en cualquier organización. Cuando hay cooperación real, los resultados se potencian. Aprendemos unos de otros, resolvemos problemas más rápido y se fortalece el sentido de pertenencia al grupo.

### **Indicador 2. Comunicación efectiva**

La comunicación efectiva es un proceso fundamental en el entorno laboral, ya que permite transmitir mensajes de manera clara y comprensible, evitando confusiones o interpretaciones erróneas. Para que una comunicación sea efectiva, es necesario que el emisor exprese sus ideas de manera estructurada y que el receptor las entienda sin ambigüedades. Además, una buena comunicación dentro de la organización fomenta la confianza entre los colaboradores, mejora la coordinación de tareas y reduce los conflictos internos. En este sentido, el desarrollo de habilidades comunicativas en los empleados es clave para garantizar un flujo de información eficiente y una interacción armoniosa dentro del equipo de trabajo (Castro, 2023).

La comunicación efectiva es aquella que transmite el mensaje con claridad, empatía y oportunidad, logrando que el receptor comprenda la información tal como fue intencionada. Es clave para prevenir malentendidos y fortalecer las relaciones laborales (Martín, 2023).

En mi opinión, saber comunicarse bien es una habilidad fundamental en el entorno laboral. No se trata solo de hablar, sino de saber escuchar, dar retroalimentación y expresarse con respeto. Una buena comunicación mejora todo en una empresa.

### **Indicador 3. Infraestructura adecuada**

Una infraestructura adecuada es aquella que proporciona los recursos, condiciones y estructuras necesarias para garantizar el funcionamiento óptimo de un entorno, ya sea en el ámbito laboral, educativo, tecnológico o urbano. Esto permite responder de manera ágil a los cambios organizativos, optimizar la productividad y mejorar el bienestar del personal. Además, contar con una infraestructura versátil facilita la colaboración entre equipos, fomenta la creatividad y contribuye a un ambiente laboral más dinámico e innovador (Silva & Delgado, 2020).

La infraestructura adecuada se refiere a las instalaciones físicas, mobiliario, tecnología y recursos que permiten un desarrollo óptimo de las actividades laborales.

Una infraestructura eficiente mejora la productividad y el bienestar del trabajador (Pineda et al., 2023).

Considero que trabajar en un entorno adecuado facilita mucho el rendimiento. Un espacio limpio, cómodo y funcional genera motivación y previene problemas de salud o estrés. Las empresas deben invertir en este aspecto.

#### **Indicador 4. Herramientas de trabajo**

Una herramienta de trabajo es cualquier objeto, dispositivo, software o recurso que facilita la realización de una tarea en un entorno laboral. Puede ser física, como un martillo o una computadora, o digital, como un programa de gestión de proyectos o una hoja de cálculo (Navicelli, 2022).

Las herramientas de trabajo son los recursos materiales, digitales o tecnológicos que el personal utiliza para realizar sus funciones de manera eficiente. Deben ser actualizadas, adecuadas al puesto y de fácil acceso (Flores, 2023).

Pienso que, sin herramientas adecuadas, el trabajador se frustra y pierde tiempo. Dar a cada persona los medios correctos es demostrar respeto por su labor. La eficiencia empieza con buenas herramientas.

#### **Dimensión 2: Evaluación del desempeño organizacional**

Los programas de evaluación del desempeño son herramientas esenciales para las organizaciones, ya que permiten medir y mejorar la productividad del personal, además de facilitar el avance hacia objetivos estratégicos. La efectividad de estos programas depende de diversos factores, como la filosofía organizacional, su alineación con los objetivos de la empresa y las competencias de los encargados de su implementación. Un sistema de evaluación bien estructurado no solo contribuye al desarrollo individual de los empleados, sino que también impulsa el crecimiento y la competitividad de la organización. Además, estas evaluaciones permiten identificar fortalezas y áreas de oportunidad, lo que facilita la toma de decisiones en cuanto a promociones, incentivos, planes de capacitación y reestructuración de equipos de trabajo. A través de la retroalimentación constante, los colaboradores pueden mejorar su desempeño y adaptarse a las necesidades de la empresa, fortaleciendo así su crecimiento profesional y el éxito organizacional (Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente, 2020).

Es el proceso que permite medir y analizar los resultados de una empresa con respecto a sus metas. Evalúa factores como rentabilidad, eficiencia, calidad, satisfacción de clientes y empleados, entre otros. También sirve como base para definir planes de mejora continua (Rusconi, 2022).

Opino que es una herramienta necesaria para tomar decisiones estratégicas. Ayuda a identificar lo que se debe mejorar y a valorar lo que se está haciendo bien. Además, motiva a los equipos al mostrar avances tangibles hacia los objetivos.

### **Indicador 1. Evaluación por competencias**

La evaluación por competencias es un proceso que permite verificar si un empleado cumple con los estándares de habilidades requeridos para su puesto. Este método se basa en la recopilación de evidencia que demuestra la capacidad del trabajador para desempeñar sus funciones de manera óptima. Los resultados obtenidos a partir de esta evaluación sirven como un indicador del progreso y mejora continua del empleado, lo que permite diseñar estrategias de desarrollo enfocadas en fortalecer sus competencias y optimizar su desempeño dentro de la organización. Además, la evaluación por competencias no solo mide conocimientos técnicos, sino también habilidades interpersonales, liderazgo, adaptabilidad y resolución de problemas, elementos clave para el éxito en cualquier entorno laboral. Implementar este tipo de evaluación permite a las empresas identificar talento interno y promover el crecimiento profesional de sus colaboradores mediante programas de formación y capacitación equipo (Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, 2024).

Este tipo de evaluación analiza el desempeño de los empleados en función de sus habilidades, conocimientos y actitudes relacionadas con su puesto. Busca alinear el perfil del trabajador con las necesidades del cargo. También permite orientar planes de capacitación y desarrollo profesional (Vargas, 2024).

Desde mi punto de vista, es una forma más justa de evaluar, porque no se basa solo en resultados, sino en cómo se logran. También permite identificar fortalezas y áreas de desarrollo en cada colaborador. Ayuda a construir equipos más equilibrados y funcionales.

## **Indicador 2. Evaluación 360° grados**

La evaluación 360° es una metodología integral que permite valorar el desempeño de un empleado desde diferentes perspectivas, incluyendo la opinión de sus supervisores, compañeros de trabajo, subordinados e incluso clientes. Originalmente, este sistema estaba enfocado en la evaluación de ejecutivos y profesionales, pero con el tiempo se ha convertido en una herramienta fundamental para la gestión del talento en todos los niveles organizacionales. Gracias a su enfoque multidimensional, la evaluación 360° brinda una visión más objetiva del rendimiento laboral y facilita la identificación de áreas de mejora. Además, al involucrar múltiples puntos de vista, este método permite obtener un análisis más detallado del impacto que tiene cada trabajador en su equipo y en la organización en general. Su correcta implementación ayuda a fortalecer la comunicación interna, mejorar la colaboración entre departamentos y fomentar un clima organizacional basado en la transparencia y la mejora continua (Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente, 2020).

Es una metodología de evaluación que recoge opiniones sobre el desempeño de un trabajador desde múltiples fuentes: jefes, compañeros, subordinados e incluso clientes. Ofrece una visión integral del rendimiento. Esto permite obtener una retroalimentación más completa y objetiva (Köhler, 2022).

Creo que este tipo de evaluación es muy útil, siempre que se maneje con respeto y objetividad. Nos permite ver cómo nos perciben los demás y reflexionar sobre nuestro comportamiento profesional. Además, fomenta la autocrítica y el crecimiento personal.

## **Indicador 3. Evaluación por resultados**

La evaluación por resultados es un proceso sistemático que mide el desempeño de un empleado en función de los objetivos alcanzados. Este método se basa en criterios predefinidos que permiten analizar la efectividad del trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades y en la contribución al éxito de la empresa. Su aplicación es útil tanto para evaluar el desempeño individual como para medir el impacto de proyectos o programas dentro de la organización, asegurando así la alineación con los objetivos estratégicos establecidos. Una de las ventajas de esta evaluación es que se enfoca en el rendimiento tangible, lo que facilita la toma de decisiones en términos de compensaciones, promociones y mejoras en los procesos de trabajo. Sin embargo,

para que este método sea efectivo, es necesario que los objetivos establecidos sean claros, medibles y alcanzables, permitiendo así una medición justa y objetiva del desempeño de los colaboradores (Affde, 2021).

Este tipo de evaluación se enfoca exclusivamente en los logros obtenidos por el trabajador en relación con las metas asignadas. Se basa en datos cuantificables como ventas, entregas, producción o cumplimiento de objetivos. Permite evaluar de forma directa el aporte individual al cumplimiento de metas (Castro, 2023).

Me parece una evaluación efectiva para ciertos puestos donde los resultados son fácilmente medibles. Sin embargo, también se deben considerar otros factores como el esfuerzo, la calidad y la actitud del empleado. Una mirada equilibrada garantiza justicia y objetividad.

### **Dimensión 3: Rendimiento laboral**

El rendimiento laboral es el resultado de la interacción entre el ambiente de trabajo y los recursos disponibles para el empleado. Este concepto varía en función de las metas y objetivos establecidos para cada trabajador dentro de la organización, lo que implica que un entorno favorable y una adecuada distribución de herramientas y responsabilidades pueden potenciar el desempeño individual y colectivo. Además, el rendimiento laboral está vinculado con todas aquellas actividades que requieren esfuerzo físico y/o mental y que, a su vez, son compensadas económicamente. Un adecuado desempeño laboral no solo contribuye al éxito individual, sino que también impacta directamente en la productividad global de la empresa, la calidad del servicio o producto ofrecido y la satisfacción de los clientes. Por ello, las organizaciones deben enfocarse en crear condiciones que favorezcan la eficiencia y la motivación de sus colaboradores (Pérez & Merino, 2024).

El rendimiento laboral se refiere al nivel de productividad y calidad con que un trabajador realiza sus funciones. Está influenciado por la motivación, las condiciones laborales, las competencias y la organización del trabajo. También refleja el compromiso del colaborador con los objetivos de la empresa (Silva & Delgado, 2020).

Opino que el rendimiento no solo depende del trabajador, sino también del entorno que le rodea. Para obtener un buen rendimiento, se necesita claridad en las funciones, herramientas adecuadas y una buena gestión. Es vital monitorearlo con criterios justos y realistas.

### **Indicador 1. Eficacia**

La eficacia hace referencia a la capacidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos en un determinado período de tiempo. Se trata de lograr los resultados esperados de manera efectiva, cumpliendo con los estándares de calidad y productividad requeridos. En este sentido, una persona eficaz es aquella que consigue sus propósitos con éxito, optimizando sus recursos y habilidades para cumplir con sus responsabilidades de manera satisfactoria. La eficacia en el trabajo es crucial para garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con clientes, proveedores y demás actores involucrados en la actividad organizacional. Además, esta cualidad no solo se aplica al desempeño individual, sino que también influye en la efectividad de los equipos de trabajo y en la capacidad de la empresa para adaptarse a los cambios y desafíos del mercado (Gestión, 2023).

La eficacia es la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos, independientemente de los recursos utilizados. Es un indicador de cumplimiento de metas y logros dentro de una organización. Se enfoca en obtener resultados concretos, sin importar tanto el cómo (Navicelli, 2022).

Para mí, la eficacia es importante porque demuestra que se están obteniendo resultados. Sin embargo, también es fundamental lograr esos resultados con eficiencia, para que sean sostenibles y no a costa de otros recursos. Ser eficaz sin planificación puede generar desgaste.

### **Indicador 2. Eficiencia**

La eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Se considera eficiente aquel proceso en el que se logran los mismos objetivos con un menor uso de recursos, o cuando se obtienen mejores resultados sin incrementar los costos o el tiempo de ejecución. En el ámbito laboral, la eficiencia es clave para optimizar la productividad y garantizar el uso adecuado de los insumos, tiempo y esfuerzo, maximizando así el desempeño organizacional. Las empresas que fomentan la eficiencia en sus procesos logran reducir costos innecesarios, mejorar la calidad del servicio y aumentar la competitividad en el mercado. Para ello, es fundamental que los trabajadores cuenten con herramientas adecuadas, formación continua y una cultura organizacional que promueva la optimización de recursos sin comprometer la calidad del trabajo (Gestión, 2023).

La eficiencia consiste en lograr un resultado utilizando la menor cantidad de recursos posibles, como tiempo, dinero o esfuerzo. Es clave para la rentabilidad y sostenibilidad de una empresa. Una organización eficiente minimiza errores y maximiza sus capacidades (Rusconi, 2022).

Considero que ser eficiente es tan valioso como ser eficaz. Hacer más con menos no solo beneficia a la empresa, sino que también muestra la capacidad de organización y planificación del equipo de trabajo. Es una competencia muy valorada hoy en día.

### **Indicador 3. Calidad de trabajo**

La calidad de trabajo se refiere al nivel de eficiencia, precisión y excelencia con el que un empleado desempeña sus funciones dentro de una organización. Esta calidad se mide a través de factores como la precisión en la ejecución de tareas, el cumplimiento de estándares, la productividad y la satisfacción del cliente o usuario final (Pérez & Merino, 2024).

La calidad de trabajo se refiere al nivel de excelencia con que se realizan las tareas asignadas, considerando precisión, presentación, cumplimiento de normas y satisfacción del cliente interno o externo. También refleja el compromiso del trabajador con sus responsabilidades (Köhler, 2022).

Creo que hacer un trabajo de calidad es un reflejo de compromiso y profesionalismo. Más allá de cumplir, se trata de hacerlo bien, con atención al detalle y orgullo por lo que se entrega. Esto contribuye directamente a la imagen y reputación de la empresa.

### **Marco conceptual**

**Motivación:** La motivación es el impulso que lleva a una persona a actuar para satisfacer una necesidad, ya sea básica, relativa, de placer o de lujo. En el ámbito laboral, influye en el desempeño, la productividad y el compromiso del trabajador. Existen diversas teorías que explican su impacto, como las de Maslow y Herzberg. Comprender qué motiva a los empleados permite a las empresas implementar estrategias para mejorar el clima laboral y la retención del talento (Pérez, 2021).

**Remuneración:** La remuneración es la compensación económica o en especie que recibe un trabajador por sus servicios. Puede incluir salario base, bonos, incentivos y otros beneficios. Su estructura debe ser justa y competitiva para mantener la

motivación y retención del talento. Un sistema de remuneración adecuado fomenta la productividad y el compromiso de los empleados con la empresa (Pedrosa, 2020).

**Desempeño:** El desempeño es el resultado del trabajo realizado por un empleado en función de sus responsabilidades y objetivos. Incluye la calidad, eficiencia y compromiso con la empresa. Para medirlo, se utilizan herramientas como la evaluación por competencias y la retroalimentación continua. Un buen desempeño no solo depende del individuo, sino también del ambiente laboral y los recursos disponibles (Pérez & Merino, 2021).

**Evaluación:** La evaluación mide el rendimiento y la eficacia de los procesos dentro de una organización. Se basa en el análisis de métodos, metas y resultados para detectar oportunidades de mejora. Existen distintos tipos, como la evaluación 360° y la evaluación por competencias. Un proceso de evaluación bien estructurado ayuda a optimizar recursos y fortalecer la cultura de mejora continua (Pérez & Gardey, 2021).

**Incentivo:** Un incentivo es un estímulo, ya sea económico o emocional, que busca motivar a los empleados a mejorar su desempeño y productividad. Puede presentarse en forma de bonificaciones, ascensos, días libres o beneficios adicionales. Su objetivo es reforzar actitudes positivas y el cumplimiento de metas dentro de una organización (Roldán, 2020).

**Reconocimiento:** El reconocimiento es el acto de valorar y destacar los logros, esfuerzos o cualidades de una persona dentro del ámbito laboral. Puede manifestarse a través de elogios, premios, certificaciones o incentivos simbólicos. Su aplicación fortalece la autoestima, el compromiso y la motivación de los trabajadores (Pérez & Gardey, 2021).

**Comunicación:** La comunicación en el entorno laboral es el proceso de intercambio de información entre los miembros de una organización. Facilita la coordinación, la toma de decisiones y el trabajo en equipo. Una comunicación efectiva mejora el ambiente de trabajo y evita malentendidos que puedan afectar la productividad (Peiró, 2024).

**Organización:** La organización es la estructura y planificación de los recursos, procesos y actividades dentro de una empresa o institución. Su objetivo es optimizar

la eficiencia y alcanzar metas estratégicas. Una buena organización permite un mejor uso del tiempo, facilita la toma de decisiones y mejora el desempeño del equipo (Roldán, 2020).

**Extrínseco:** El término extrínseco hace referencia a aquello que proviene del exterior y afecta el comportamiento de una persona. En el ámbito laboral, se relaciona con incentivos como salarios, bonos y reconocimientos. Estos estímulos son esenciales para mantener la motivación y el compromiso de los empleados (Peiró, 2024).

**Intrínseco:** Lo intrínseco está relacionado con factores internos que impulsan a una persona a actuar, como la satisfacción personal o la pasión por su trabajo. En el ámbito laboral, se asocia con el deseo de superación, el aprendizaje continuo y el sentido de propósito. Este tipo de motivación es clave para un desempeño constante y proactivo (Peiró, 2024).

### 2.3. Hipótesis

En esta investigación no se formularon hipótesis, ya que se trató de un estudio de nivel descriptivo, cuyo propósito fue caracterizar las variables en estudio motivación laboral y desempeño organizacional, sin establecer relaciones causales.

Según Espinoza et al. (2023), no todas las investigaciones generarán hipótesis, pues su formulación dependerá del alcance del estudio. Las hipótesis serán fundamentales en investigaciones correlacionales o explicativas, donde se buscará establecer relaciones entre variables. No obstante, en estudios descriptivos, como el presente, se enfocó en la observación y descripción de fenómenos sin la necesidad de predecir resultados o demostrar causalidad. En este sentido, los datos recolectados permitirán un análisis detallado de las características de las variables, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones que sí podrán requerir hipótesis.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

##### **Tipo**

La investigación fue de tipo aplicada y enfoque cuantitativo.

##### **Tipo: Aplicada**

La investigación aplicada corresponde a una modalidad de estudio científico que tiene como propósito dar respuesta a situaciones específicas dentro de contextos sociales, económicos, tecnológicos o laborales. A diferencia de la investigación básica, cuyo objetivo principal es generar teoría, esta se orienta al uso práctico del conocimiento para optimizar procesos, apoyar decisiones y proponer soluciones concretas. Por lo general, se lleva a cabo en escenarios reales, y sus hallazgos son directamente aplicables en organizaciones, empresas o comunidades (Espinoza et al., 2023). La investigación fue de tipo aplicada, ya que se enfocó en resolver un problema concreto en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., utilizando herramientas estadísticas para evaluar la motivación laboral y el desempeño organizacional. Aunque no siguió un método rígido, empleó técnicas científicas que permitieron obtener resultados verificables y apoyar la toma de decisiones.

##### **Enfoque: Cuantitativo**

Según Rodríguez (2020), en la investigación cuantitativa se recopilan, analizan e interpretan datos de manera objetiva para examinar fenómenos de forma experimental. Este enfoque se basa en herramientas estadísticas y matemáticas, permitiendo estructurar hipótesis y modelos teóricos que ayudan a comprender mejor la relación entre las variables estudiadas. En este caso, la medición estadística posibilitó la evaluación e interpretación de la motivación laboral y el desempeño organizacional, proporcionando resultados verificables y replicables, lo que contribuyó a la toma de decisiones fundamentadas dentro de la microempresa.

##### **Nivel**

La investigación fue de nivel descriptivo-propuesta.

##### **Descriptivo**

La investigación fue de nivel descriptivo

Según Romero et al. (2024), la investigación descriptiva se enfoca en caracterizar fenómenos, procesos o variables sin modificar su estado natural. Esto facilita el análisis detallado de sus características, permitiendo entender mejor su impacto dentro de la organización. En este estudio, se describieron con precisión las variables motivación laboral y desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., con el fin de identificar patrones, tendencias y aspectos clave que incidan en la eficiencia y productividad del equipo de trabajo.

### **Propuesta**

De acuerdo con Asana (2024), una investigación de propuesta incluirá estrategias de solución estructuradas con información detallada sobre cronogramas, presupuestos, metas y objetivos. En este caso, se planteó un plan de acción diseñado para optimizar la motivación laboral y el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C. A través de esta propuesta, se buscó implementar mejoras significativas que contribuyeron a la mejora de los problemas hallados en cuanto al desarrollo personal, la identidad corporativa, el incentivo económico, la recompensa laboral, la infraestructura adecuada, las herramientas de trabajo, la eficacia y eficiencia; en tanto la propuesta de mejora contiene estrategias o acciones de mejora específicas y adaptadas a las necesidades de la organización.

### **Diseño**

La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal.

#### **No experimental**

Según Espinoza et al. (2023), en un diseño no experimental las variables independientes no son manipuladas, lo que permite analizarlas en su estado natural sin alteraciones. En este estudio, la motivación laboral y el desempeño organizacional se examinaron tal como ocurren dentro de la empresa, sin introducir factores externos que puedan influir en los resultados. Este diseño facilitó una comprensión más precisa de la dinámica organizacional, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora sin distorsionar la realidad observada.

#### **Transversal**

Según Manterola et al. (2023), un estudio transversal se caracteriza por la recopilación de datos en un momento específico del tiempo. En este caso, la investigación

se llevó a cabo durante el año 2025, estableciendo un periodo definido para analizar las variables en estudio, teniendo un inicio y un fin. Al adoptar este enfoque, se pudo obtener una visión clara y actualizada de la situación organizacional, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas basadas en evidencia concreta.

### **3.2. Población**

#### **Población**

De acuerdo con Vizcaíno et al. (2023) la población se define como el conjunto total de individuos, elementos o entidades que comparten características similares dentro de un estudio de investigación. Este grupo puede variar en tamaño y composición, dependiendo de los objetivos y alcances del estudio.

En este caso, la población estuvo conformada por los 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C. Cabe destacar que, dentro de esta población, se analizaron las variables motivación laboral y desempeño organizacional, permitiendo obtener información relevante sobre el entorno de trabajo y su impacto en la productividad del personal.

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

##### **Criterios de inclusión:**

- Se incluyeron a todos los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C.

##### **Criterios de exclusión:**

- No se excluyó a ningún trabajador porque todos participaron en la investigación.

#### **Muestra**

Según Vizcaíno et al. (2023) una muestra se define como un subconjunto representativo de la población, seleccionado con el propósito de facilitar el análisis y extraer conclusiones aplicables al grupo total. En este contexto, la muestra estuvo conformada por los 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., quienes fueron evaluados en relación con las variables motivación laboral y desempeño organizacional. Este enfoque permitió obtener información relevante sin necesidad de abarcar a la totalidad de la población, agilizando el proceso de investigación y análisis.

### **Muestreo censal**

Según Westreicher (2020), esta metodología permite analizar cada uno de los individuos que componen el grupo en estudio, proporcionando resultados más precisos y representativos. En este caso, se empleó el muestreo censal porque se incluyó a la totalidad de la población, siendo los 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., lo que garantizaron una evaluación completa de las variables motivación laboral y desempeño organizacional sin la necesidad de realizar estimaciones basadas en muestras reducidas.

### 3.3. Operacionalización de las variables

Variables	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valoración
Motivación laboral	En la variable Motivación laboral se ha planteado dos dimensiones; siendo para la primera dimensión motivación intrínseca, se tiene los indicadores siguientes: relaciones laborales, responsabilidad laboral, desarrollo personal, satisfacción laboral, identidad corporativa. Para la segunda dimensión motivación extrínseca, los indicadores fueron: capacitaciones, salario, reconocimiento, incentivo económico, recompensa laboral. Se cuenta con 10 ítems para esta variable (Ayala, 2022).	Motivación intrínseca	- Relaciones laborales	Likert	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			- Responsabilidad laboral		
			- Desarrollo personal		
			- Satisfacción laboral		
			- Identidad corporativa		
		Motivación extrínseca	- Capacitaciones		
			- Salario		
			- Reconocimiento		
			- Incentivo económico		
			- Recompensa laboral		

Desempeño organizacional	En la variable desempeño organizacional se ha planteado tres dimensiones; siendo para la primera dimensión clima laboral, se tiene los indicadores siguientes: trabajo en equipo, comunicación efectiva, infraestructura, herramienta de trabajo. Para la segunda dimensión evaluación del desempeño, los indicadores fueron: evaluación por competencias, evaluación 360 grados, evaluación por resultados. Para la tercera dimensión rendimiento laboral, los indicadores fueron: eficacia, eficiencia, calidad de trabajo. Se cuenta con 10 ítems para esta variable (Pineda et al., 2023).	Clima laboral	- Trabajo en equipo	Likert	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> <li>5. Siempre</li> </ol>
			- Comunicación efectiva		
			- Infraestructura adecuada		
			- Herramientas de trabajo		
		Evaluación del desempeño	- Evaluación por competencias		
			- Evaluación 360 grados		
			- Evaluación por resultados		
		Rendimiento laboral	- Eficacia		
			- Eficiencia		
			- Calidad de trabajo		

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Según Westreicher (2020), la encuesta constituye una herramienta esencial para la recolección de información, ya sea de tipo cualitativo o cuantitativo, dentro de un grupo estadístico. Para su aplicación, se diseña un cuestionario que facilita el procesamiento de los datos obtenidos a través de métodos estadísticos. En este sentido, en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta con el objetivo de recopilar información relevante de la muestra seleccionada, conformada por los 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C. De esta manera, se garantizó la obtención de datos significativos que permitan analizar ambas variables de estudio: motivación laboral y desempeño organizacional.

#### **Instrumento**

Farías (2024) señala que un cuestionario está integrado por un conjunto de preguntas formuladas de manera clara y precisa con el fin de evitar confusiones o interpretaciones erróneas. Esto se debe a que la calidad de los resultados obtenidos dependerá en gran medida de la estructura y redacción de las preguntas, así como del orden en que se presenten. En este contexto, el estudio empleó un cuestionario estructurado compuesto por 20 ítems con escala de medición Likert, distribuidas equitativamente en 10 ítems para la variable motivación laboral y 10 ítems para la variable desempeño organizacional. Dicho cuestionario fue dirigido a los 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C. Asimismo, fue validado por tres expertos con grado de maestría en administración, quienes, a través de la ficha de validación del instrumento, emitieron su aprobación para su aplicación. Además, se determinó su nivel de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, lo que permitió asegurar la precisión y consistencia de los datos recolectados; obteniéndose 0.722222222 para la variable motivación laboral y 0.783607682 para la variable desempeño organizacional teniendo en ambos casos un grado de confiabilidad buena (ver anexo 5).

### **3.5. Método de análisis de datos**

En un estudio de tipo descriptivo, el procesamiento de datos abarca diversas etapas, entre ellas la recolección, estructuración, síntesis y exposición de la información. Este procedimiento tiene como propósito detallar las particularidades de una población o muestra determinada. Asimismo, el análisis de datos dentro de esta metodología se compone de tres

fases esenciales: obtención, categorización y evaluación de la información (Cantarero, 2023). Este análisis fue descriptivo para las variables motivación laboral y desempeño organizacional.

En primer lugar, se procedió a codificar los resultados empleando programas y herramientas estadísticas. Para este fin, se utilizó el software de hoja de cálculo Excel, donde la información recolectada fue procesada y organizada de manera sistemática. Además, se determinó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, lo que permitió medir el grado de fiabilidad de cada variable en análisis. Posteriormente, los datos fueron tabulados y representados en tablas y figuras estadísticas en función de los objetivos específicos de la investigación. Luego, se analizaron y discutieron los resultados, destacando los valores porcentuales más relevantes de cada indicador y comparándolos con estudios previos afines. En esta etapa, se evaluó si los hallazgos coinciden o difieren de investigaciones anteriores, fundamentando los resultados a través del marco teórico correspondiente. Finalmente, se establecieron las conclusiones y se formularon sugerencias en base a la información obtenida. Para la elaboración del informe de tesis, se hizo uso del procesador de texto Word y, posteriormente, el documento fue convertido a formato PDF para su envío y verificación mediante el software de detección de similitudes Turnitin, garantizando que el porcentaje de coincidencia no supere el 25 %. Adicionalmente, se empleó el programa PowerPoint para la preparación de diapositivas, las cuales fueron utilizadas en la sustentación y defensa del estudio.

### **3.6. Aspectos éticos**

El estudio se llevó a cabo respetando los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

#### **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes**

Durante todo el proceso investigativo, se garantizó el respeto absoluto a los derechos fundamentales de quienes participaron en el estudio. Se puso especial énfasis en el reconocimiento de su identidad social y cultural, abarcando aspectos como su origen étnico, creencias religiosas y cualquier otro rasgo distintivo. Además, se implementaron medidas estrictas para salvaguardar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, evitando la divulgación de información personal. Estas acciones permitieron proteger de manera efectiva los datos recopilados,

garantizando la seguridad y privacidad de los involucrados, protegiendo los datos personales.

### **Cuidado del medio ambiente**

Para minimizar el impacto ambiental, la investigación adoptó estrategias sostenibles. En este sentido, se priorizó el uso de papel reciclado en las impresiones necesarias, promoviendo así la reducción de residuos y el uso responsable de los recursos. De igual forma, se optimizó el consumo energético mediante la desconexión de dispositivos cuando no estaban en uso, lo que permitió reducir tanto el gasto de electricidad como la emisión de gases contaminantes que contribuyeron al cambio climático.

### **Libre participación por propia voluntad**

Previo a la aplicación de las encuestas, los participantes recibieron un consentimiento informado, donde se detallaron las condiciones de su participación. En este documento se recalcó que toda información privada se manejó con estricta confidencialidad y no se divulgó públicamente. Asimismo, se enfatizó que la participación fue totalmente voluntaria, garantizando que cada persona tuvo la libertad de decidir si deseaba formar parte del estudio sin presiones externas. En caso de que algún participante deseó retirarse o no respondió determinadas preguntas, se respetó plenamente su decisión, creando así un entorno de confianza y seguridad.

### **Beneficencia y no maleficencia**

*Desde el enfoque de la beneficencia*, el estudio buscó aportar conocimientos valiosos a los participantes, brindándoles información útil sobre la motivación laboral y su desempeño organizacional. Esto les permitió identificar oportunidades de mejora y fortalecer su crecimiento personal y profesional. Asimismo, la empresa pudo incrementar su nivel productivo en cuanto al servicio que brinda, ya que los trabajadores se sintieron más motivados y su desempeño incrementó significativamente.

*Por otro lado, bajo el principio de no maleficencia*, se adoptaron medidas para evitar cualquier tipo de perjuicio hacia los participantes. Se garantizó la protección de sus datos personales y se evitó que la información recopilada generara consecuencias negativas para ellos, asegurando así un ambiente de confianza y bienestar. Como

también la empresa, no se vio afectada en la divulgación de ningún dato comprometedor, tampoco en su nivel operativo en mano de obra, ya que se realizaron las encuestas en tiempos libres de cada colaborador, con una coordinación anticipada.

### **Integridad y honestidad**

El estudio se desarrolló bajo estrictos principios de integridad y honestidad, asegurando que todas las fases del proceso, desde la recopilación de datos hasta la presentación de resultados, se realizaron con total transparencia y rigor ético. La información obtenida fue registrada de manera precisa y objetiva, sin alteraciones o manipulaciones que favorecieran intereses particulares. De esta forma, los resultados reflejaron fielmente la realidad expresada por los participantes, garantizando la validez y confiabilidad de la investigación.

### **Justicia**

Todos los participantes fueron tratados con equidad, respeto y amabilidad, sin distinción de género, etnia, religión o jerarquía dentro de la organización. No se permitió ningún tipo de discriminación o favoritismo. Además, cada persona tuvo acceso a la información relacionada con el estudio y, una vez concluido, se les facilitó el informe final con los hallazgos obtenidos. Asimismo, se valoraron sus opiniones, inquietudes y sugerencias, tomándolas en cuenta en el desarrollo de la investigación para garantizar un proceso justo y transparente.

## IV. Resultados

### Variable 1. Motivación laboral

**Objetivo específico 1.** Definir las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 1**

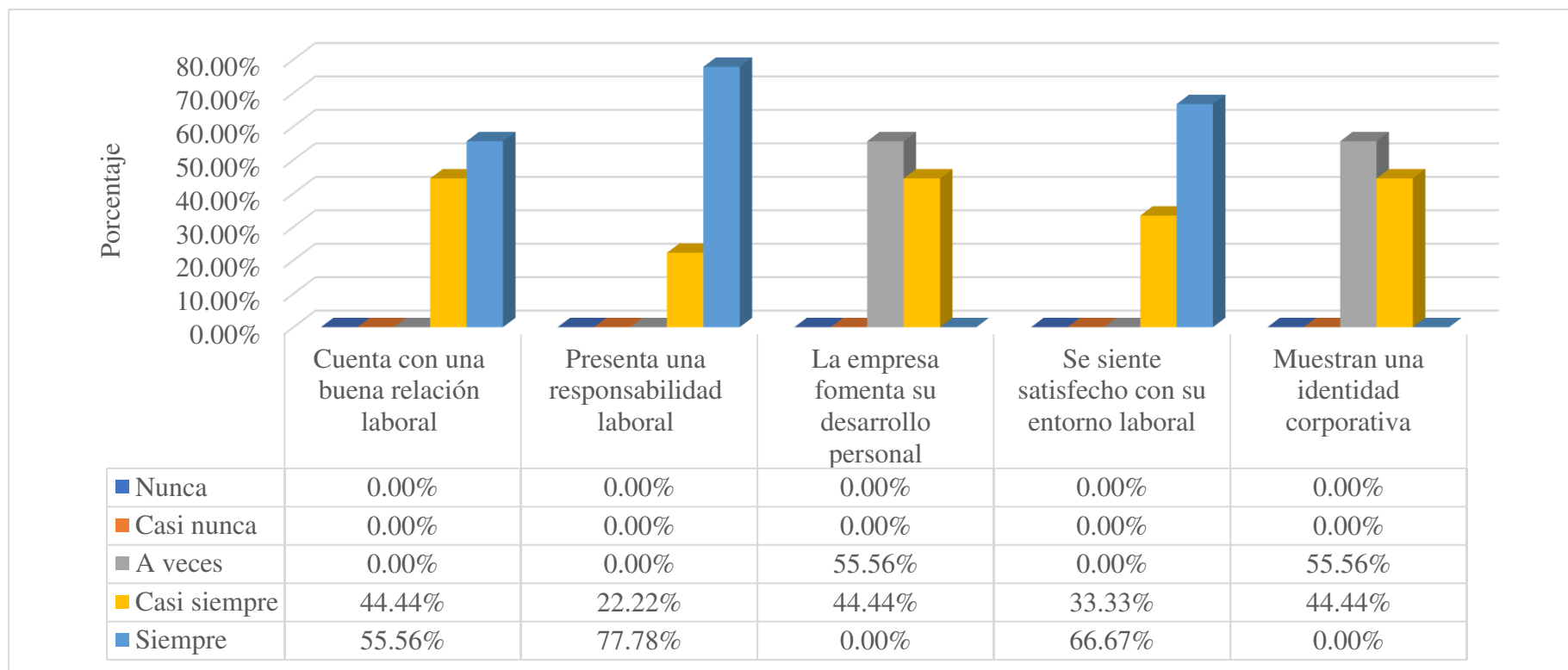
*Características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

Motivación intrínseca	N	%
<b>Cuenta con una buena relación laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	44.44
Siempre	5	55.56
Total	9	100.00
<b>Presenta una responsabilidad laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	22.22
Siempre	7	77.78
Total	9	100.00
<b>La empresa fomenta su desarrollo personal</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	55.56
Casi siempre	4	44.44
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Se siente satisfecho con su entorno laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.67
Total	9	100.00
<b>Muestran una identidad corporativa</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	55.56
Casi siempre	4	44.44
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., Lima, 2025

**Figura 1**

*Características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*



*Nota.* La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Objetivo específico 2.** Identificar las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 2**

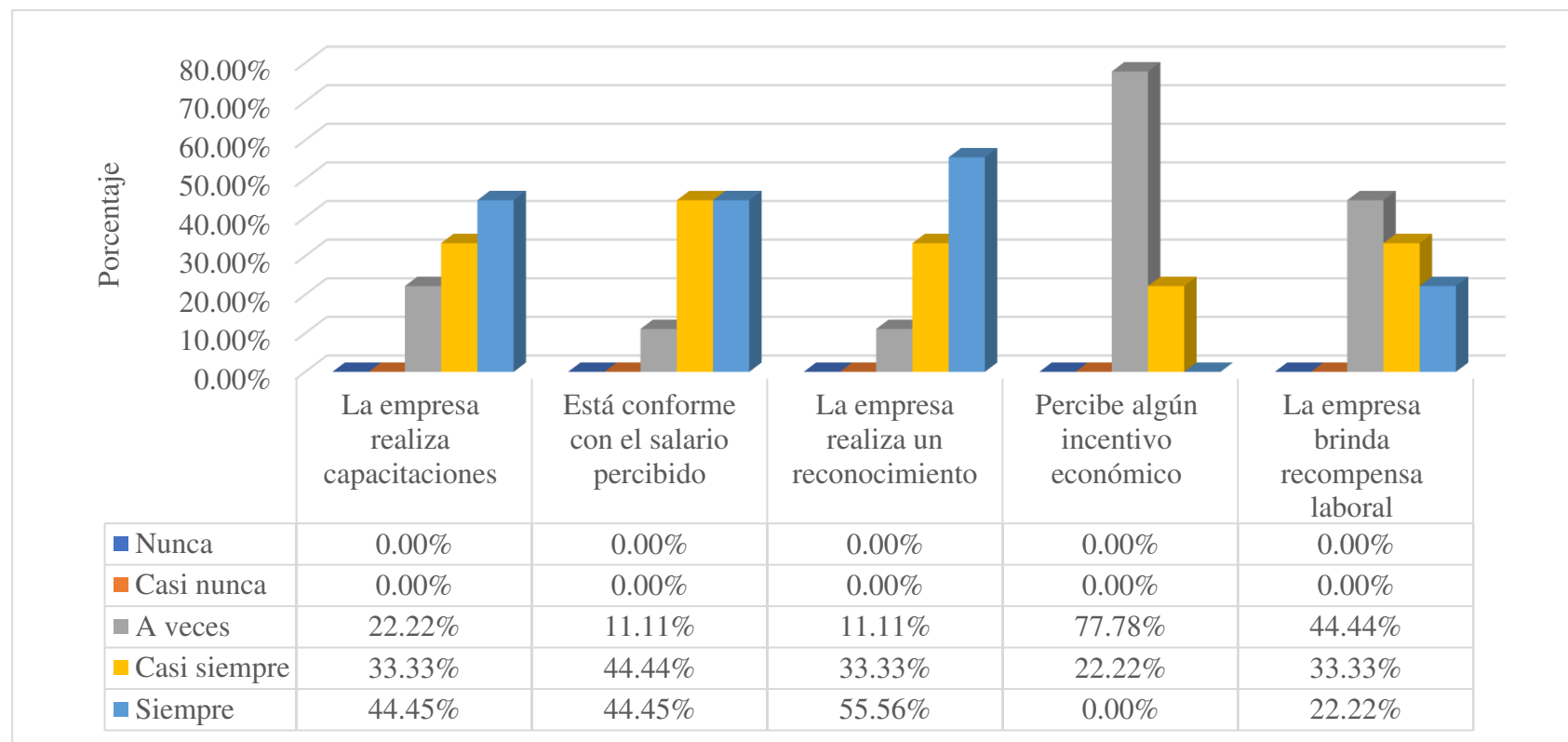
*Características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

Motivación extrínseca	N	%
<b>La empresa realiza capacitaciones</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>Está conforme con el salario percibido</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	4	44.44
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>La empresa realiza un reconocimiento</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	3	33.33
Siempre	5	55.56
Total	9	100.00
<b>Percibe algún incentivo económico</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	77.78
Casi siempre	2	22.22
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>La empresa brinda recompensa laboral</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	4	44.45
Casi siempre	3	33.33
Siempre	2	22.22
Total	9	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., Lima, 2025

**Figura 2**

*Características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*



*Nota.* La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

## Variable 2. Desempeño organizacional

**Objetivo específico 3.** Determinar las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 3**

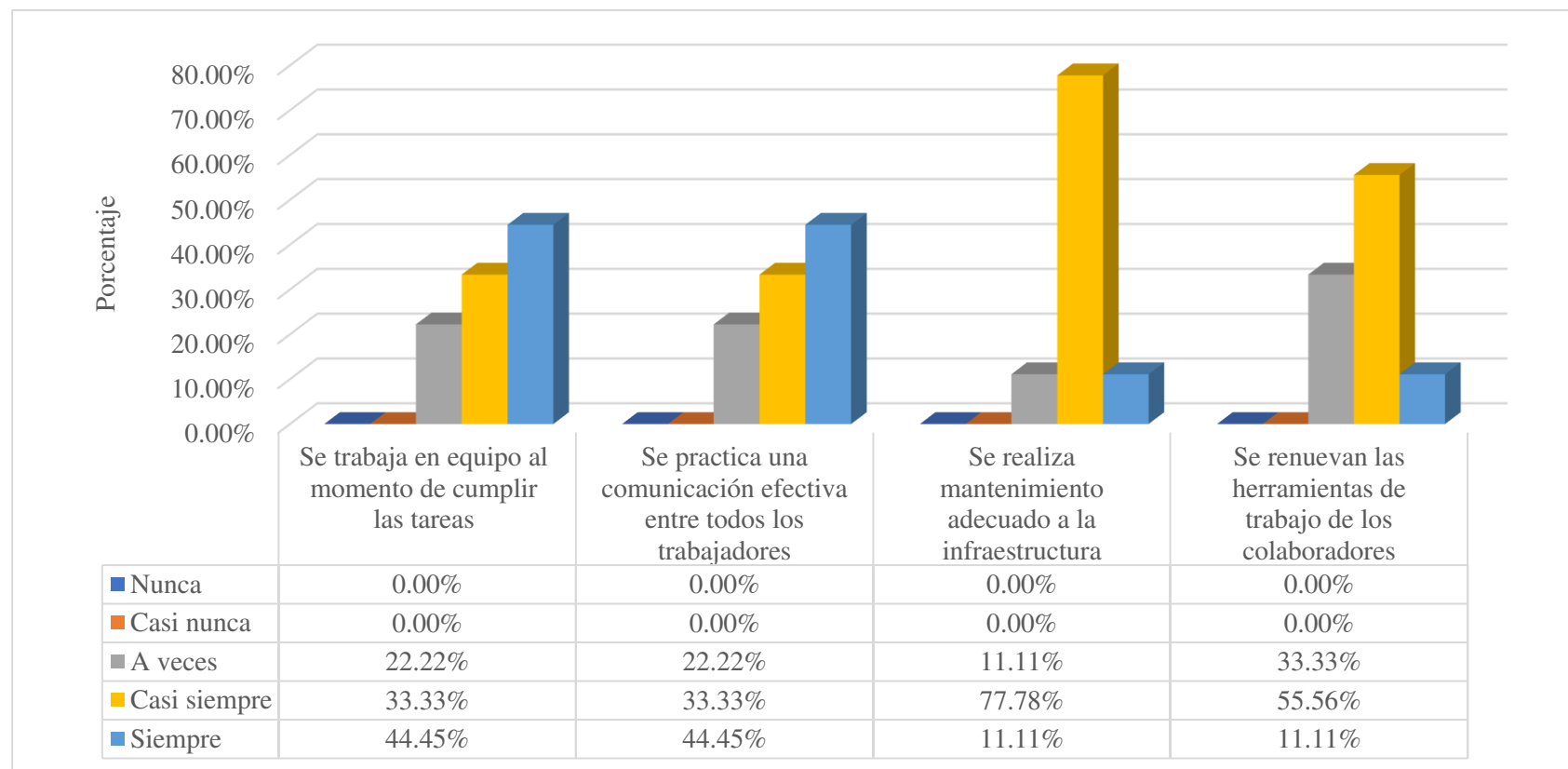
*Características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

Clima laboral	N	%
<b>Se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>Se realiza mantenimiento adecuado a la infraestructura</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	11.11
Casi siempre	7	77.78
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
<b>Se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	5	55.56
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., Lima, 2025

**Figura 3**

*Características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*



*Nota.* La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Objetivo específico 4.** Definir las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 4**

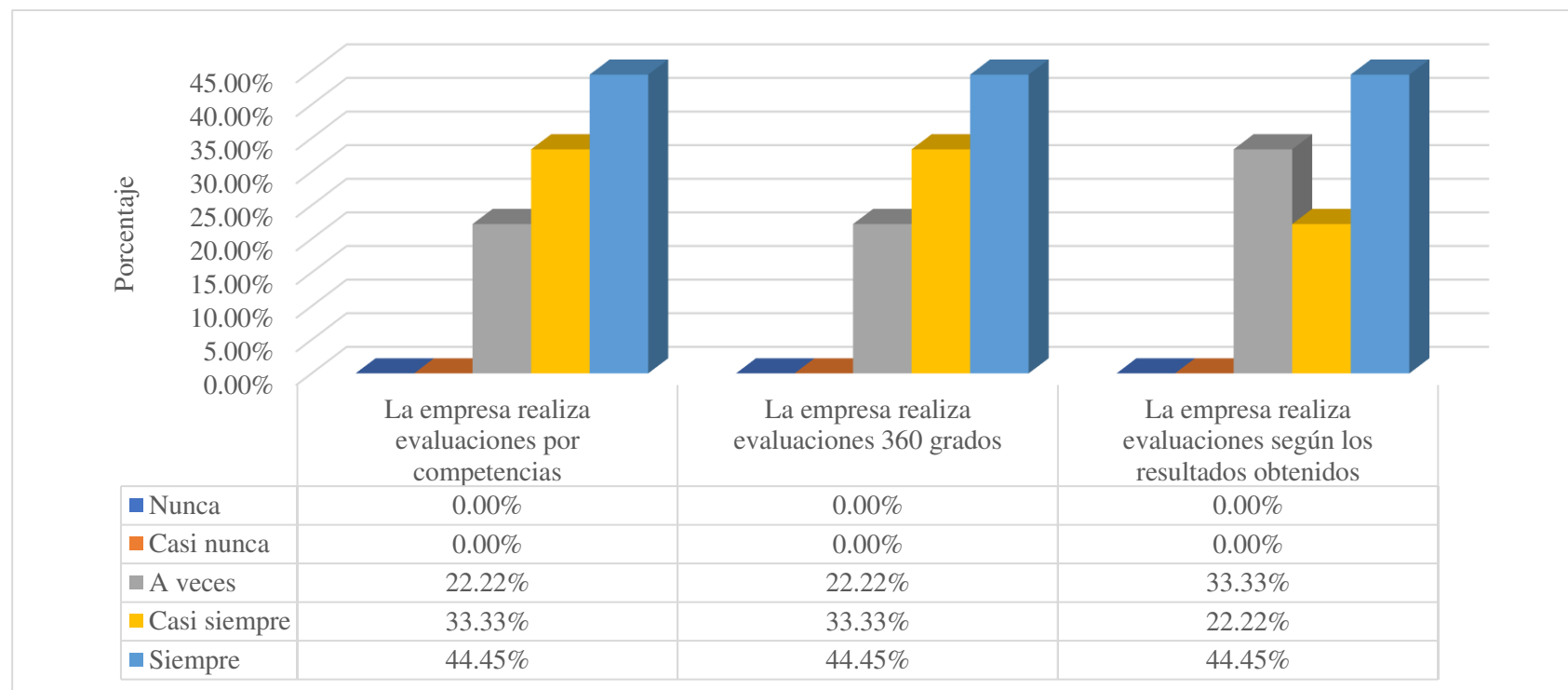
*Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

Evaluación del desempeño	N	%
<b>La empresa realiza evaluaciones por competencias</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>La empresa realiza evaluaciones 360 grados</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	22.22
Casi siempre	3	33.33
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00
<b>La empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	2	22.22
Siempre	4	44.45
Total	9	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., Lima, 2025

**Figura 4**

*Características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*



*Nota.* La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Objetivo específico 5.** Identificar las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 5**

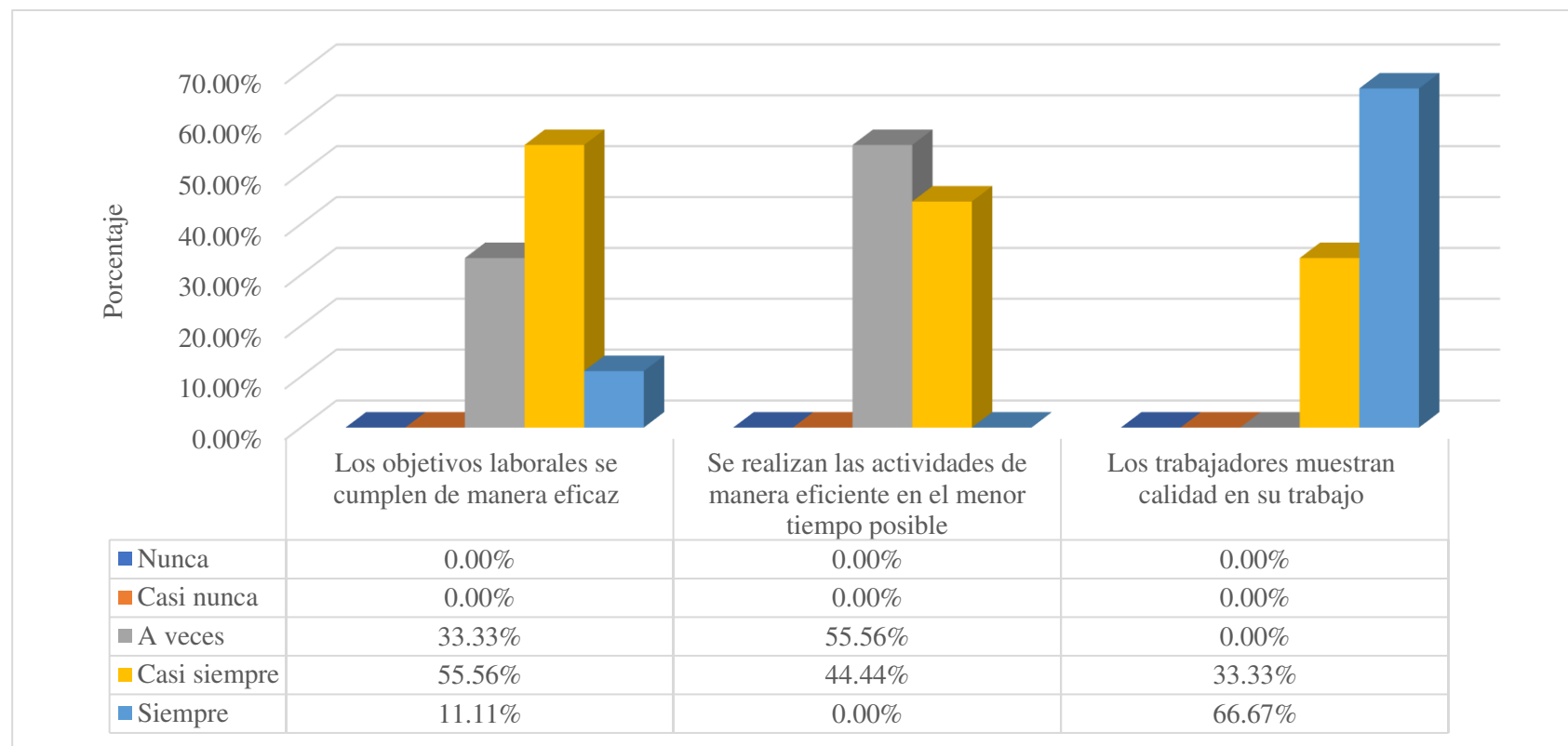
*Características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

Rendimiento laboral	N	%
<b>Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	33.33
Casi siempre	5	55.56
Siempre	1	11.11
Total	9	100.00
<b>Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	5	55.56
Casi siempre	4	44.44
Siempre	0	0.00
Total	9	100.00
<b>Los trabajadores muestran calidad en su trabajo</b>		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	3	33.33
Siempre	6	66.67
Total	9	100.00

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., Lima, 2025

**Figura 5**

*Características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*



*Nota.* La figura representa los resultados de las preguntas relacionadas a las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Objetivo específico 6.** Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.

**Tabla 6**

*Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.*

<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causa</b>	<b>Consecuencias</b>	<b>Acciones de mejora</b>	<b>Responsables</b>	<b>Presupuesto</b>
Motivación laboral	Desarrollo personal	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal.	Falta de programas de capacitación interna: La empresa no cuenta con un plan estructurado para el crecimiento profesional de sus colaboradores.	Desmotivación entre los colaboradores: Al no ver oportunidades de crecimiento, disminuye su compromiso con la empresa.	Diseñar un plan de formación anual: Identificar necesidades de capacitación por área y programar talleres trimestrales internos o externos.  <i>Beneficio:</i> Mejora el desempeño y refuerza la motivación del equipo.	Gerente	S/. 400.00

			<p>Escasa inversión en formación continua: El presupuesto se destina principalmente a operaciones, dejando de lado el desarrollo humano.</p>	<p>Estancamiento de habilidades laborales: Los empleados no adquieren nuevas competencias que podrían mejorar su desempeño.</p>	<p>Implementar un sistema de tutorías internas: Asignar a empleados con experiencia como mentores de nuevos ingresos o personal con potencial.</p> <p><i>Beneficio:</i> Se fomenta el aprendizaje continuo y el trabajo en equipo.</p>	Gerente	S/. 200.00
			<p>Desconocimiento de intereses individuales: No se realizan encuestas o entrevistas para conocer qué habilidades desean mejorar los trabajadores.</p>	<p>Alta rotación de personal: Los trabajadores buscan otras oportunidades donde puedan desarrollarse profesionalmente.</p>	<p>Crear un fondo de becas o cursos: Ofrecer apoyo parcial para cursos técnicos relacionados con logística, manejo de vehículos o</p>	Gerente	S/. 500.00

					atención al cliente. <i>Beneficio:</i> Genera compromiso y fidelidad hacia la empresa.		
Identidad corporativa	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces muestran una identidad corporativa.	Falta de cultura organizacional definida: No existen valores, misión y visión claros compartidos con el equipo.	Bajo sentido de pertenencia: Los trabajadores no se identifican con la empresa ni sus objetivos.	Definir y socializar la cultura corporativa: Redactar una carta de valores, misión y visión, y comunicarla a través de murales, reuniones y materiales internos. <i>Beneficio:</i> Refuerza el sentido de identidad y pertenencia.	Gerente	S/. 300.00	
		Ausencia de uniformidad visual: No todos los trabajadores	Imagen poco profesional ante los clientes: La falta de	Uniformar la imagen personal: Entregar	Gerente	S/. 600.00	

			utilizan uniformes o elementos que identifiquen a la empresa.	coherencia visual y actitudinal afecta la percepción externa.	uniformes y credenciales a todos los colaboradores. <i>Beneficio:</i> Aumenta la profesionalidad y facilita el reconocimiento ante los clientes.		
			Débil comunicación interna: No se refuerza constantemente el sentido de pertenencia a través de reuniones, mensajes o acciones visibles.	Falta de unión en el equipo: Se debilita la colaboración y alineación con los fines organizacionales.	Celebrar días conmemorativos de la empresa: Organizar actividades en fechas clave para reforzar la unión del equipo. <i>Beneficio:</i> Mejora el clima laboral y el orgullo por pertenecer a la empresa.	Gerente	S/. 400.00
	Incentivo económico	El 77.78% de los trabajadores señalan que a	Falta de políticas claras de incentivos: No hay lineamientos	Falta de motivación para mejorar resultados: Al no	Crear una política formal de incentivos: Definir	Gerente	S/. 200.00

		veces percibe algún incentivo económico.	establecidos sobre cuándo y cómo se otorgan bonificaciones.	haber recompensas claras, disminuye el esfuerzo adicional.	<p>criterios, montos y frecuencia de los incentivos por cumplimiento de objetivos individuales y grupales.</p> <p><i>Beneficio:</i> Brinda transparencia y aumenta la motivación.</p>		
			<p>Limitaciones presupuestarias: La empresa prioriza gastos operativos, dejando los incentivos como opcionales.</p>	<p>Percepción de desigualdad: Algunos trabajadores sienten que los incentivos se dan de forma arbitraria.</p>	<p>Asignar un porcentaje de utilidades a incentivos: Establecer un fondo mensual para bonificaciones ligado al cumplimiento de metas clave.</p> <p><i>Beneficio:</i> Fortalece el compromiso</p>	Gerente	S/. 500.00

					con los resultados.		
			Ausencia de metas medibles por puesto: No se definen indicadores que permitan vincular el desempeño con premios monetarios.	Bajo rendimiento generalizado: El esfuerzo promedio se mantiene mínimo ante la falta de estímulos.	Implementar un sistema de puntos o logros: Cada tarea cumplida suma puntos que pueden canjearse por premios económicos o en especie.  <i>Beneficio:</i> Estimula la productividad de forma constante.	Gerente	S/. 200.00
	Recompensa laboral	El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa brinda recompensa laboral.	Poca valorización del esfuerzo diario: Se da por hecho que cumplir con las tareas no requiere reconocimiento.	Desmotivación a largo plazo: Los trabajadores se sienten invisibles o poco valorados.	Implementar un programa de reconocimiento mensual: Seleccionar a un colaborador destacado y celebrar públicamente sus logros.	Gerente	S/. 300.00

					<i>Beneficio:</i> Refuerza la cultura de aprecio y mejora el ambiente laboral.		
			Desconocimiento o del impacto del reconocimiento: La empresa subestima el poder de la retroalimentación positiva.	Pérdida de compromiso emocional: Se reduce el vínculo emocional entre los empleados y la empresa.	Incluir recompensas simbólicas frecuentes: Entregar certificados, mensajes de felicitación, días libres o detalles sencillos por buenos resultados.  <i>Beneficio:</i> Genera satisfacción sin requerir grandes inversiones.	Gerente	S/. 300.00
			No se promueve una cultura de gratitud: Los logros individuales y	Disminución del rendimiento sostenido: Al no ver recompensas, se pierde el	Promover el reconocimiento entre compañeros: Habilitar un	Gerente	S/. 200.00

			colectivos pasan desapercibidos.	interés por dar lo mejor.	buzón de agradecimientos donde los empleados puedan felicitarse entre sí.  <i>Beneficio:</i> Fomenta el trabajo en equipo y la empatía.		
Desempeño organizacional	Eficiencia	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible.	Procesos operativos mal estructurados: No se han definido flujos de trabajo que optimicen tiempo y recursos.	Uso excesivo de tiempo en tareas rutinarias: Las entregas y envíos toman más de lo necesario, reduciendo la rentabilidad.	Optimizar los procesos logísticos: Analizar el recorrido de envíos, la carga de trabajo y las rutas para reducir tiempos y esfuerzos innecesarios.  <i>Beneficio:</i> Aumenta la velocidad de entrega y reduce costos operativos.	Gerente	S/. 300.00

			<p>Falta de capacitación en productividad: Los trabajadores desconocen métodos para mejorar su rendimiento diario.</p>	<p>Mayor estrés y errores operativos: El apuro constante reduce la concentración y la calidad del servicio.</p>	<p>Capacitar al personal en gestión del tiempo: Ofrecer talleres sobre técnicas de organización, priorización de tareas y reducción de desperdicios.</p> <p><i>Beneficio:</i> Mejora la eficiencia individual y colectiva.</p>	Gerente	S/. 500.00
			<p>Sobrecarga de tareas por falta de personal: La escasez de colaboradores obliga a realizar más tareas en menos tiempo, sin garantizar calidad.</p>	<p>Pérdida de oportunidades de negocio: La baja eficiencia impide asumir más clientes o pedidos.</p>	<p>Evaluar la carga laboral y ajustar plantillas: Medir cuántos pedidos puede manejar un colaborador en promedio y contratar refuerzos según demanda.</p> <p><i>Beneficio:</i> Reduce el</p>	Gerente	S/. 300.00

					agotamiento del personal y mejora el servicio al cliente.			
							Total	S/. 5200.00

## V. Discusión

**Objetivo específico 1. Definir las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

**Cuenta con una buena relación laboral:** el 55.56% de los trabajadores afirman que siempre cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa; estos resultados coinciden con el estudio de Moyano & Rodríguez (2020) en su tesis *La importancia de una buena motivación laboral*, quienes encontraron que el 64% de los trabajadores mencionan que siempre mantiene relaciones laborales positivas con sus colegas. Esto se fundamenta teóricamente por Pérez & Gardey (2021) en su artículo de investigación *Relaciones laborales - Qué son, definición y concepto*, en el cual se indica que, las relaciones sociales influyen directamente en la motivación de los empleados, para que un trabajador se sienta motivado en su puesto, es fundamental que experimente comodidad y satisfacción en su entorno de trabajo. Esto demuestra que, las relaciones laborales juegan un papel esencial para mantener un ambiente de trabajo armonioso y funcional, debido a que los equipos suelen ser reducidos, la calidad de la comunicación y la cooperación entre los colaboradores es determinante para el éxito del negocio, además, unas buenas relaciones fortalecen la confianza entre compañeros, lo cual facilita la coordinación de actividades como las rutas de reparto, la carga y descarga de productos, y la atención al cliente, por otra parte, cuando existe respeto mutuo y apoyo constante, se reduce la rotación de personal y se incrementa la eficiencia operativa, asimismo, una convivencia sana permite resolver los conflictos con madurez, evitando malentendidos que podrían perjudicar el servicio al cliente, por lo tanto, fomentar relaciones laborales saludables debe ser una prioridad, ya que esto no solo mejora el clima organizacional, sino que también repercute directamente en la productividad y la calidad del servicio ofrecido.

**Presenta una responsabilidad laboral:** el 77.78% de los trabajadores indican que siempre presenta una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas; estos resultados coinciden con el estudio de López (2023) en su tesis *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato*, quién encontró que el 73.33% de los trabajadores mencionan que siempre cuenta con el conocimiento adecuado para asumir con responsabilidad sus funciones. Esto se fundamenta teóricamente por Caudillo (2024) en su libro *Liderazgo y comunicación*, donde se indica que, la responsabilidad laboral implica el compromiso del empleador de garantizar condiciones de trabajo adecuadas para que los empleados puedan desempeñar sus funciones

de manera eficiente. Esto demuestra que, la responsabilidad laboral es un valor crucial dentro de una microempresa de transporte y encomiendas, ya que los colaboradores deben asumir con seriedad cada una de sus tareas, dado que el servicio implica cumplir horarios, manejar vehículos con seguridad y entregar paquetes en buen estado, la responsabilidad de cada trabajador impacta directamente en la reputación del negocio, además, cuando los empleados comprenden la importancia de su rol y actúan con compromiso, se minimizan los errores logísticos, como retrasos, pérdidas o daños en los productos, igualmente, un trabajador responsable es proactivo y está dispuesto a resolver imprevistos, lo cual es fundamental en un rubro tan dinámico como el del transporte, asimismo, la responsabilidad laboral refuerza la confianza entre empleador y colaborador, promoviendo una cultura organizacional sólida, en resumen, fomentar este valor es clave para garantizar un servicio puntual, seguro y eficiente, lo cual a su vez fortalece la fidelización de los clientes.

**La empresa fomenta su desarrollo personal:** el 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal a través de talleres de formación; estos resultados contrastan con el estudio de Manjarrez et al. (2020) en su tesis *El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, quién encontró que el 61% de los trabajadores mencionan que se fomenta el desarrollo del trabajo en los colaboradores. Esto se fundamenta teóricamente por Gudiña (2023) en su artículo de investigación *Desarrollo personal - Qué es, beneficios, definición y concepto*, en el cual se indica que, el desarrollo personal es un proceso de crecimiento individual que todo ser humano experimenta a lo largo de su vida. Se trata de una transición en la que se adquieren habilidades comunicativas, se fortalecen las relaciones interpersonales y se descubren nuevas capacidades. Esto demuestra que, el desarrollo personal permite que los trabajadores no solo crezcan como profesionales, sino también como individuos comprometidos con su entorno laboral, a pesar del tamaño reducido del equipo, ofrecer espacios de crecimiento personal como talleres, charlas motivacionales o programas de mentoría ayuda a potenciar habilidades blandas como la empatía, la resolución de conflictos y el liderazgo, además, cuando los trabajadores sienten que la empresa se preocupa por su bienestar integral, aumenta su sentido de pertenencia, por otro lado, el desarrollo personal contribuye a la formación de individuos más autónomos, resilientes y organizados, características muy necesarias en un ambiente donde cada acción repercute en la eficiencia del servicio. También cabe destacar que este crecimiento se traduce en una mayor autoestima, lo que favorece una actitud positiva frente a los desafíos del día a día. En definitiva, invertir en el desarrollo

personal de los colaboradores es apostar por la estabilidad y la proyección de la microempresa.

**Se siente satisfecho con su entorno laboral:** el 66.67% de los trabajadores afirman que siempre se siente satisfecho con su entorno laboral; estos resultados coinciden con el estudio de López (2023) en su tesis *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato*, quién encontró que el 40% de los trabajadores mencionan que siempre percibe satisfacción laboral por los buenos trabajos realizados. Esto se fundamenta teóricamente por Pérez (2023) en su artículo *Satisfacción laboral*, donde se indica que, la satisfacción laboral hace referencia al nivel de compatibilidad entre un trabajador y su entorno de trabajo. Este concepto abarca distintos aspectos, entre ellos el salario percibido, el tipo de tareas asignadas, las relaciones interpersonales dentro de la empresa y la seguridad laboral. Esto demuestra que, la satisfacción laboral es un pilar determinante, ya que influye directamente en el desempeño y la motivación del personal, cuando un trabajador se siente valorado, escuchado y bien remunerado, es más probable que cumpla sus tareas con dedicación y esmero, además, un ambiente laboral que promueve la equidad, la comunicación abierta y el reconocimiento del esfuerzo fomenta una cultura de compromiso, cabe resaltar que la satisfacción no solo depende del salario, sino también de factores como la estabilidad laboral, la posibilidad de crecer dentro de la empresa y la calidad del trato humano, asimismo, empleados satisfechos tienden a generar una mejor experiencia al cliente, ya que reflejan una actitud positiva en sus interacciones, por consiguiente, medir y mejorar continuamente la satisfacción del equipo no es solo una acción humana, sino también una estrategia para fortalecer la eficiencia y la fidelización de clientes.

**Muestran una identidad corporativa:** el 55.56% de los trabajadores indican que a veces los colaboradores muestran una identidad corporativa; estos resultados contrastan con el estudio de López (2023) en su tesis *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato*, quién encontró que el 57.33% de los trabajadores mencionan que su nivel de compromiso con la empresa, en términos de productividad, es alto. Esto se fundamenta teóricamente por Sánchez (2020) en su artículo de investigación *Identidad corporativa*, en el cual se indica que, la identidad corporativa se refiere a la imagen que los clientes o consumidores construyen sobre una empresa, organización o institución, además, esta identidad es una herramienta clave que las

compañías utilizan para diferenciarse de la competencia y fortalecer su posición en el mercado. Esto demuestra que, la identidad corporativa es fundamental para generar confianza en el cliente y cohesión interna en el equipo, a través de elementos como el logo, los colores institucionales, la vestimenta del personal y los valores empresariales, se proyecta una imagen profesional y confiable, además, cuando los colaboradores se sienten identificados con la misión y visión de la empresa, su sentido de pertenencia se fortalece, lo cual mejora la actitud frente al trabajo, asimismo, una identidad bien definida permite diferenciarse de la competencia, algo vital en un mercado tan competitivo, también influye en la manera en que los trabajadores se comunican y comportan frente a los clientes, proyectando unidad y coherencia, por lo tanto, consolidar una identidad corporativa no es un lujo, sino una necesidad estratégica para generar una marca sólida, motivar al equipo y garantizar una experiencia de servicio uniforme y confiable.

**Objetivo específico 2. Identificar las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

**La empresa realiza capacitaciones:** el 44.45% de los trabajadores afirman que siempre la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades; estos resultados contrastan con el estudio de Torres et al. (2020) en su artículo de investigación *El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia*, quién encontró que el 58% de los trabajadores mencionan que ofrece capacitación de manera regular, lo que indica que aún existe una brecha en la formación continua del personal. Esto se fundamenta teóricamente por Coll (2021) en su artículo de investigación *Capacitación laboral*, donde se indica que, las capacitaciones laborales constituyen una estrategia clave dentro de las empresas para mejorar el desempeño de los empleados. En este caso, la organización asume la responsabilidad de preparar a su personal y proporcionarle las herramientas necesarias para que adquieran nuevas competencias. Esto demuestra que, las capacitaciones son esenciales, ya que permiten mantener actualizados los conocimientos del personal en temas clave como seguridad vial, atención al cliente y uso de herramientas tecnológicas, a través de estos espacios formativos, los trabajadores desarrollan habilidades que incrementan su eficacia y reducen los errores operativos, además, capacitar al equipo fortalece su confianza y autonomía, aspectos muy valorados en tareas como la entrega de paquetes o la resolución de reclamos, asimismo, las capacitaciones fomentan el aprendizaje

continuo, lo cual es crucial para adaptarse a los constantes cambios del sector logístico, cabe destacar que no es necesario realizar costosos cursos; incluso talleres internos o sesiones de retroalimentación pueden generar un gran impacto, en consecuencia, invertir en la formación del personal es clave para garantizar un servicio de calidad, mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la competitividad de la empresa.

**Está conforme con el salario percibido:** el 44.45% de los trabajadores indican que siempre está conforme con el salario percibido por su esfuerzo laboral; estos resultados coinciden con el estudio de Manjarrez et al. (2020) en su tesis *El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, quién encontró que el 47% de los trabajadores mencionan que casi siempre la política salarial está alineada con la importancia de las funciones de cada puesto. Esto se fundamenta teóricamente por Caballero (2020) en su artículo de investigación *Salario o sueldo*, en el cual se indica que, el salario es una remuneración fija que el empleado recibe por los servicios que presta dentro de una empresa durante un determinado período de tiempo, desde el inicio de la relación laboral, el empleador y el trabajador acuerdan un monto establecido, así como la frecuencia de pago, que puede ser semanal, quincenal o mensual. Esto demuestra que, el salario representa uno de los factores más relevantes para los trabajadores de una microempresa de transporte y encomiendas, ya que influye directamente en su estabilidad económica y motivación, aunque muchas veces los recursos son limitados, es vital ofrecer una remuneración justa que reconozca el esfuerzo y la responsabilidad de cada colaborador, un pago adecuado no solo evita la rotación del personal, sino que también promueve un ambiente de trabajo más comprometido y productivo, además, cuando el salario está alineado con las funciones y los resultados obtenidos, se fortalece la percepción de justicia dentro del equipo, asimismo, contar con una estructura salarial clara permite planificar incentivos adicionales y establecer objetivos realistas, por todo esto, el salario debe ser visto no solo como un gasto, sino como una inversión que impacta directamente en la calidad del servicio y la sostenibilidad del negocio.

**La empresa realiza un reconocimiento:** el 55.56% de los trabajadores mencionan que siempre la empresa realiza un reconocimiento ante sus logros y metas alcanzadas; estos resultados contrastan con el estudio de Manjarrez et al. (2020) en su tesis *El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, quién encontró que el 37% de los trabajadores mencionan que casi siempre se lleva a cabo algún tipo de reconocimiento por los resultados obtenidos en el trabajo. Esto se fundamenta teóricamente

por ESIC Business & Marketing School (2023) en su artículo de investigación *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*, en el cual se indica que, el reconocimiento laboral se basa en la valoración y recompensa del desempeño de los empleados a través de diversas acciones y gestos por parte de la empresa. Este reconocimiento tiene un impacto significativo en la cultura organizacional, ya que contribuye a generar un ambiente de trabajo positivo y motivador. Esto demuestra que, el reconocimiento al esfuerzo es una herramienta poderosa para fomentar el compromiso, a diferencia de otras recompensas más costosas, el reconocimiento puede manifestarse a través de palabras de agradecimiento, menciones en reuniones o incluso pequeños premios simbólicos, estos gestos generan un impacto emocional positivo que motiva al trabajador a seguir esforzándose, además, reconocer los logros de manera oportuna y específica refuerza las conductas deseadas, promoviendo una cultura de mejora continua, también fortalece la autoestima del colaborador y mejora las relaciones interpersonales dentro del equipo, por otra parte, cuando el reconocimiento es constante y justo, se convierte en una fuente de satisfacción laboral, en este sentido, implementar prácticas de reconocimiento no solo mejora el clima laboral, sino que también incrementa la productividad y la fidelización del personal.

**Percibe algún incentivo económico:** el 77.78% de los trabajadores afirman que a veces percibe algún incentivo económico por su labor destacada; estos resultados coinciden con el estudio de Moyano & Rodríguez (2020) en su tesis *La importancia de una buena motivación laboral*, quién encontró que el 43% de los trabajadores mencionan que a veces recibe algún tipo de incentivo o estímulo por su trabajo. Esto se fundamenta teóricamente por ESIC Business & Marketing School (2023) en su artículo de investigación *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*, donde se indica que, los incentivos económicos representan una forma tangible de reconocimiento que las empresas pueden ofrecer a sus empleados, dentro de esta categoría se incluyen bonificaciones y recompensas que se otorgan en función de los objetivos alcanzados o del desempeño destacado de un trabajador. Esto demuestra que, los incentivos económicos son fundamentales, especialmente cuando se busca estimular el rendimiento y alcanzar metas específicas, a través de bonificaciones por puntualidad, cumplimiento de rutas o buen trato al cliente, se puede motivar al personal a mantener altos niveles de eficiencia, además, estos incentivos refuerzan la idea de que el esfuerzo adicional es valorado y recompensado, lo cual incrementa el compromiso con la empresa, asimismo, permiten generar una cultura de

resultados sin necesidad de imponer presiones innecesarias, cabe señalar que los incentivos deben ser transparentes y estar basados en criterios objetivos, para evitar malentendidos o favoritismos, de igual forma, pueden ser planificados de forma escalonada para mantener la motivación a largo plazo, por tanto, incluir incentivos económicos en la gestión de personal puede ser una estrategia efectiva para fortalecer la productividad, la calidad del servicio y la lealtad del equipo.

**La empresa brinda recompensa laboral:** el 44.45% de los trabajadores indican que a veces la empresa brinda recompensa laboral por el buen desempeño de los colaboradores; estos resultados contrastan con el estudio de Figueroa (2024) en su tesis *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la calidad de servicio de la W.T.Q. empresa de transporte Taquire S.A.C., distrito de Imperial, Cañete, 2024*, quién encontró que el 40% de los trabajadores mencionan que casi nunca recibe un reconocimiento adecuado por su labor. Esto se fundamenta teóricamente por Ortega (2024) en su artículo de investigación *Recompensas Laborales: 15 ideas para satisfacer a tus empleados*, en el cual se indica que, las recompensas laborales representan una estrategia efectiva para fomentar el compromiso dentro del equipo de trabajo, en este sentido, reconocer el esfuerzo y los logros individuales o colectivos no solo fortalece el vínculo entre los colaboradores y la organización, sino que también genera un ambiente laboral más motivador. Esto demuestra que, la recompensa laboral, entendida como todo beneficio adicional que se ofrece al trabajador por su desempeño, es clave para reforzar su motivación en una microempresa de transporte y encomiendas, esta puede incluir desde días libres, vales de consumo, reconocimientos públicos, hasta posibilidades de ascenso o mejora de condiciones laborales, a través de estas acciones, se genera un entorno en el que el esfuerzo es visibilizado y valorado, promoviendo una cultura de mérito y compromiso, además, las recompensas ayudan a retener al talento humano, lo cual es crucial en empresas pequeñas donde la experiencia del personal tiene un gran impacto en el servicio, también contribuyen a elevar la moral del equipo y a mejorar el clima laboral, lo que se refleja en una mayor calidad de atención al cliente, en consecuencia, implementar un sistema de recompensas bien estructurado puede ser una herramienta estratégica para fortalecer el vínculo entre trabajador y empresa, mejorar la productividad y asegurar el crecimiento sostenido del negocio.

**Objetivo específico 3. Determinar las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

**Se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas:** el 44.45% de los trabajadores afirman que siempre se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas; estos resultados coinciden con el estudio de Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quién encontró que el 56% de los trabajadores mencionan que siempre existe trabajo en equipo que facilitan el cumplimiento de objetivos y metas. Esto se fundamenta teóricamente por Köhler (2022) en su libro *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*, donde se indica que, el trabajo en equipo es un elemento esencial dentro de cualquier organización, ya que permite que los miembros de un grupo interactúen de manera coordinada para alcanzar un objetivo común, esta interacción fomenta la creación de una identidad colectiva y refuerza el sentido de pertenencia dentro del grupo, lo que a su vez motiva a los empleados a permanecer comprometidos con su equipo de trabajo. Esto demuestra que, el trabajo en equipo es una base imprescindible para el buen funcionamiento, ya que permite coordinar esfuerzos, optimizar recursos y resolver imprevistos con mayor rapidez, en este tipo de empresas, donde cada rol es vital para el cumplimiento del servicio, la colaboración entre conductores, personal administrativo, encargados de logística y atención al cliente es esencial, además, un equipo que trabaja en armonía puede compartir conocimientos, ayudarse mutuamente en situaciones críticas y generar un ambiente laboral positivo, por otro lado, el trabajo colaborativo fortalece la confianza entre los compañeros y fomenta el sentido de responsabilidad compartida, asimismo, permite alcanzar metas comunes con mayor facilidad y mejorar la productividad general del grupo, en consecuencia, fomentar una cultura de trabajo en equipo no solo eleva la calidad del servicio, sino que también refuerza el compromiso y la fidelización del personal.

**Se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores:** el 44.45% de los trabajadores indican que siempre se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores; estos resultados coinciden con el estudio de Conde (2023) en su tesis *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama E.I.R.L. distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023*, quién encontró que el 52% de los trabajadores mencionan que la comunicación es transparente con su compañero de trabajo. Esto se fundamenta teóricamente por Castro (2023) en su artículo de

investigación *Comunicación efectiva*, en el cual se indica que, la comunicación efectiva es un proceso fundamental en el entorno laboral, ya que permite transmitir mensajes de manera clara y comprensible, evitando confusiones o interpretaciones erróneas, para que una comunicación sea efectiva, es necesario que el emisor exprese sus ideas de manera estructurada y que el receptor las entienda sin ambigüedades. Esto demuestra que, la comunicación efectiva es un pilar estratégico en una microempresa de transporte y envío de encomiendas, ya que permite coordinar operaciones de forma clara, rápida y sin errores, en un entorno donde los tiempos son cruciales y las rutas deben respetarse con exactitud, transmitir mensajes de manera directa y sin ambigüedades es vital para evitar retrasos o fallos en el servicio, además, una comunicación fluida entre jefes y colaboradores promueve un clima laboral más abierto y participativo, también facilita la resolución de conflictos, la retroalimentación constante y la alineación de objetivos, por otra parte, cuando la información circula adecuadamente, se fortalecen las relaciones laborales y se reduce el margen de error en tareas operativas, así, implementar canales de comunicación eficaces como reuniones breves, grupos digitales o bitácoras de entrega es indispensable para mantener un servicio eficiente, seguro y con altos estándares de calidad.

**Se realiza mantenimiento adecuado a la infraestructura:** el 77.78% de los trabajadores mencionan que casi siempre se realiza mantenimiento adecuado a la infraestructura de la empresa; estos resultados coinciden con el estudio de Castillo (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020*, quién encontró que el 67% de los trabajadores mencionan que casi siempre el restaurante cuenta con planes de mejora en sus instalaciones. Esto se fundamenta teóricamente por Silva & Delgado (2020) en su artículo de investigación *El Impacto de la infraestructura en el desarrollo económico*, donde se indica que, una infraestructura adecuada es aquella que proporciona los recursos, condiciones y estructuras necesarias para garantizar el funcionamiento óptimo de un entorno, ya sea en el ámbito laboral, educativo, tecnológico o urbano, esto permite responder de manera ágil a los cambios organizativos, optimizar la productividad y mejorar el bienestar del personal. Esto demuestra que, contar con una infraestructura adecuada es un elemento clave en la operatividad diaria de una microempresa de transporte y encomiendas, aunque la empresa sea pequeña, disponer de un local organizado, zonas seguras de carga y descarga, estacionamiento funcional y espacio para almacenaje temporal es fundamental para optimizar el flujo del trabajo, además, una infraestructura bien diseñada mejora la seguridad

tanto de los trabajadores como de los productos transportados, por otro lado, un entorno de trabajo ordenado y limpio genera una mejor imagen ante los clientes y contribuye a la productividad del equipo, asimismo, facilita la implementación de procesos logísticos eficientes y permite un mayor control sobre el movimiento de encomiendas, en consecuencia, invertir en una infraestructura básica pero funcional es una decisión estratégica que aporta estabilidad operativa, mejora la calidad del servicio y permite el crecimiento progresivo de la empresa.

**Se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores:** el 55.56% de los trabajadores afirman que casi siempre se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores para su desempeño óptimo; estos resultados coinciden con el estudio de Manjarrez et al. (2020) en su tesis *El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*, quién encontró que el 61% de los trabajadores mencionan que en términos de alimentación, vestuario, ambiente laboral, herramientas y útiles de trabajo, casi siempre suelen ser adecuadas. Esto se fundamenta teóricamente por Navicelli (2022) en su artículo de investigación *Definición de herramienta. Historia y tipos de herramientas*, en el cual se indica que, una herramienta de trabajo es cualquier objeto, dispositivo, software o recurso que facilita la realización de una tarea en un entorno laboral. Puede ser física, como un martillo o una computadora, o digital, como un programa de gestión de proyectos o una hoja de cálculo. Esto demuestra que, las herramientas de trabajo representan el soporte práctico que permite a los trabajadores de una microempresa de transporte y encomiendas cumplir con sus funciones de manera eficiente. Desde vehículos en buen estado, sistemas de rastreo GPS, teléfonos móviles, hasta uniformes, guantes o carretillas, cada herramienta debe estar disponible y en óptimas condiciones, además, contar con los implementos adecuados reduce el riesgo de accidentes, acelera los procesos de entrega y mejora la precisión en la gestión de paquetes, por otro lado, cuando los colaboradores tienen acceso a herramientas modernas y funcionales, su motivación y rendimiento aumentan, asimismo, se fomenta una cultura de profesionalismo y responsabilidad que se traduce en un servicio de mayor calidad, por ende, asegurar que cada trabajador tenga lo necesario para desempeñar bien su labor no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también proyecta una imagen seria y confiable de la empresa ante los clientes.

**Objetivo específico 4. Definir las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

**La empresa realiza evaluaciones por competencias:** el 44.45% de los trabajadores afirman que siempre la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador; estos resultados contrastan con el estudio de Acedo (2021) en su tesis *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021*, quién encontró que el 88% de los trabajadores mencionan que no ha recibido programas de capacitación en el último año. Esto se fundamenta teóricamente por Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2024) en su artículo *La evaluación por competencias*, donde se indica que, la evaluación por competencias es un proceso que permite verificar si un empleado cumple con los estándares de habilidades requeridos para su puesto, este método se basa en la recopilación de evidencia que demuestra la capacidad del trabajador para desempeñar sus funciones de manera óptima. Esto demuestra que, la evaluación por competencias es una metodología útil para medir el desempeño de los colaboradores en una microempresa de transporte y encomiendas, especialmente porque permite valorar habilidades específicas como la puntualidad, la atención al cliente, la capacidad para resolver problemas y el manejo seguro del vehículo, esta evaluación se enfoca no solo en lo que se hace, sino en cómo se hace, analizando comportamientos y actitudes clave para el servicio, además, permite identificar fortalezas y áreas de mejora de cada trabajador, facilitando la toma de decisiones sobre capacitaciones o posibles ascensos, asimismo, fomenta una cultura de desarrollo continuo, ya que, al conocer sus competencias, el personal puede trabajar activamente en su crecimiento profesional, por otro lado, este tipo de evaluación genera un enfoque más justo y objetivo, lo que mejora la transparencia dentro de la empresa, en resumen, aplicar evaluaciones por competencias es una estrategia inteligente para alinear el talento humano con los objetivos de calidad y eficiencia del negocio.

**La empresa realiza evaluaciones 360 grados:** el 44.45% de los trabajadores indican que siempre la empresa realiza evaluaciones 360 donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa. Esto se fundamenta teóricamente por Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente (2020) en su libro *El ABC para administrar una empresa*, en el cual se indica que, la evaluación 360° es una metodología integral que permite valorar el desempeño de un empleado desde diferentes perspectivas, incluyendo la opinión de sus

supervisores, compañeros de trabajo, subordinados e incluso clientes. Esto demuestra que, la evaluación 360 grados es una herramienta valiosa que permite conocer el desempeño de un colaborador desde diferentes perspectivas, lo cual es especialmente útil en una microempresa de transporte y encomiendas donde el trabajo en equipo y la interacción constante son la norma, a través de este método, se recogen opiniones de superiores, compañeros, clientes y del propio trabajador, generando una visión más completa y equilibrada, además, permite detectar aspectos que podrían pasar desapercibidos en evaluaciones tradicionales, como la actitud, la colaboración o la capacidad de liderazgo, también promueve la autorreflexión y el desarrollo personal, ya que los empleados reciben retroalimentación de múltiples fuentes, por otra parte, esta evaluación fomenta una cultura de mejora continua y comunicación abierta dentro de la organización, en consecuencia, implementarla, incluso de forma sencilla, puede generar grandes beneficios en la gestión del talento humano y en la calidad del servicio prestado.

**La empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos** : el 44.45% de los trabajadores mencionan que siempre la empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos de los logros; estos resultados contrastan con el estudio de Tejeda (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020*, quién encontró que el 100% de los trabajadores mencionan que casi nunca se emplean técnicas de evaluación para medir el desempeño laboral. Esto se fundamenta teóricamente por Affde (2021) en su artículo de investigación *Evaluación de resultados: significado, estrategias, características, ventajas y limitaciones*, donde se indica que, la evaluación por resultados es un proceso sistemático que mide el desempeño de un empleado en función de los objetivos alcanzados, este método se basa en criterios predefinidos que permiten analizar la efectividad del trabajador en el cumplimiento de sus responsabilidades y en la contribución al éxito de la empresa. Esto demuestra que, la evaluación por resultados es fundamental en una microempresa de transporte y encomiendas porque permite medir objetivamente el cumplimiento de metas concretas, como número de entregas realizadas, tiempos de respuesta, satisfacción del cliente o disminución de reclamos, a diferencia de otras evaluaciones, este enfoque se centra en los logros obtenidos, lo cual facilita la toma de decisiones sobre recompensas, ascensos o nuevas responsabilidades, además, motiva al personal a enfocarse en objetivos claros y alcanzables, por otro lado, ayuda a identificar áreas críticas en los procesos operativos, permitiendo realizar ajustes y mejorar la eficiencia,

asimismo, al establecer indicadores de rendimiento bien definidos, se genera una cultura de responsabilidad y compromiso, en definitiva, aplicar una evaluación por resultados no solo mejora la gestión del desempeño, sino que también contribuye al crecimiento ordenado y sostenido de la empresa.

**Objetivo específico 5. Identificar las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

**Los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz:** el 55.56% de los trabajadores afirman que casi siempre los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz; estos resultados contrastan con el estudio de Torres (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso Huarco Hotel, San Luis - Cañete, 2019*, quién encontró que el 50% de los trabajadores mencionan que la eficacia del personal también se encuentra en un nivel medio. Esto se fundamenta teóricamente por Gestión (2023) en su artículo de investigación *La eficacia*, donde se indica que, la eficacia hace referencia a la capacidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos en un determinado período de tiempo. Se trata de lograr los resultados esperados de manera efectiva, cumpliendo con los estándares de calidad y productividad requeridos. Esto demuestra que, la eficacia en una microempresa de transporte y encomiendas se traduce en la capacidad de cumplir con los objetivos establecidos, como realizar entregas puntuales, mantener bajos niveles de error y garantizar la satisfacción del cliente, ser eficaz implica lograr los resultados deseados, sin importar los obstáculos que puedan surgir, además, este indicador es clave para evaluar la calidad del servicio que se ofrece, ya que refleja la capacidad de respuesta y resolución de problemas del equipo, por otro lado, la eficacia fortalece la reputación del negocio, ya que los clientes valoran la puntualidad y la confiabilidad, asimismo, impulsa una cultura organizacional orientada al logro, donde cada colaborador entiende la importancia de alcanzar sus metas, en resumen, fomentar la eficacia en cada nivel del trabajo diario garantiza un servicio más competitivo, profesional y alineado con las expectativas del mercado.

**Se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible:** el 55.56% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos; estos resultados contrastan con el estudio de Castillo (2020) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente -*

Cañete, 2020, quién encontró que el 83% de los trabajadores mencionan que el restaurante motiva constantemente a sus empleados a desempeñar sus funciones de manera eficiente. Esto se fundamenta teóricamente por Gestión (2023) en su artículo de investigación *La eficiencia*, en el cual se indica que, la eficiencia se define como la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, se considera eficiente aquel proceso en el que se logran los mismos objetivos con un menor uso de recursos, o cuando se obtienen mejores resultados sin incrementar los costos o el tiempo de ejecución. Esto demuestra que, la eficiencia es igualmente importante, ya que en una microempresa de transporte y encomiendas se deben alcanzar los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posible, sin sacrificar la calidad del servicio, ser eficiente significa optimizar el tiempo, reducir los costos operativos y minimizar el desgaste de vehículos o personal, además, un equipo eficiente puede realizar más entregas en menos tiempo, lo cual mejora la rentabilidad del negocio, también permite organizar mejor las rutas, aprovechar los espacios de carga y reducir el consumo de combustible, por otra parte, cuando los procesos están bien diseñados y el personal actúa con agilidad, se incrementa la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia, en consecuencia, trabajar con eficiencia no solo mejora el desempeño interno, sino que también fortalece la competitividad de la empresa en el mercado local.

**Los trabajadores muestran calidad en su trabajo:** el 66.67% de los trabajadores mencionan que siempre los trabajadores muestran calidad en su trabajo; estos resultados contrastan con el estudio de Tejeda (2023) en su tesis *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo 'S, San Vicente, Cañete, 2020*, quién encontró que el 75% de los trabajadores mencionan que solo en algunas ocasiones el restaurante cuenta con condiciones óptimas para el trabajo. Esto se fundamenta teóricamente por Pérez & Merino (2024) en su artículo de investigación *Calidad de trabajo*, donde se indica que, la calidad de trabajo se refiere al nivel de eficiencia, precisión y excelencia con el que un empleado desempeña sus funciones dentro de una organización, esta calidad se mide a través de factores como la precisión en la ejecución de tareas, el cumplimiento de estándares, la productividad y la satisfacción del cliente. Esto demuestra que, la calidad de trabajo en una microempresa de transporte y encomiendas es un factor determinante para construir la confianza del cliente y asegurar la sostenibilidad del negocio, implica no solo realizar entregas completas y puntuales, sino también cuidar el estado de los paquetes, mantener una buena presentación personal y brindar una atención cordial y respetuosa, además, la calidad

se refleja en la forma en que los empleados cuidan los detalles, respetan los protocolos y se comprometen con el servicio, asimismo, es un indicador clave para diferenciarse en un mercado altamente competitivo, donde muchas empresas ofrecen servicios similares, por otro lado, cuando se promueve una cultura de calidad, se fortalece el orgullo por el trabajo bien hecho y se reducen los errores o reclamos, por lo tanto, asegurar altos estándares de calidad no solo genera satisfacción en los clientes, sino también en los propios trabajadores, que ven reflejado su esfuerzo en los buenos resultados obtenidos.

**Objetivo específico 6. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.**

### **Plan de mejora**

#### **1. Datos generales**

Razón social: Transporte Lucerito VRAE S.A.C.

#### **2. Misión**

Brindar un servicio eficiente, seguro y puntual en el transporte y envío de encomiendas, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes mediante un trato personalizado, un equipo comprometido y el uso adecuado de recursos logísticos que garantizan la calidad en cada entrega.

#### **3. Visión**

Ser reconocidos como una microempresa líder a nivel regional en el sector de transporte y encomiendas, destacándonos por nuestra confiabilidad, atención al cliente y constante innovación, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades donde operamos.

#### **4. Objetivos organizacionales**

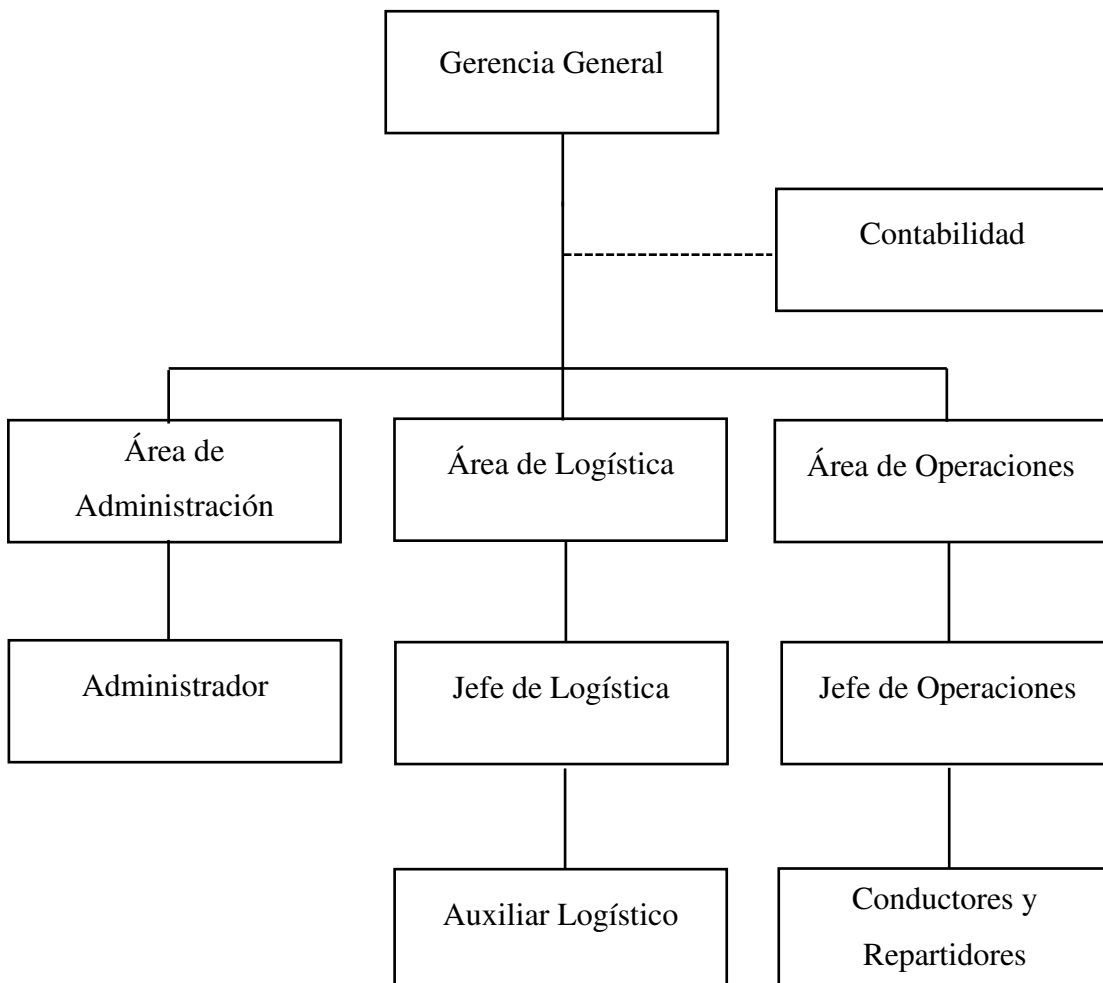
- Consolidar una operación eficiente que garantice entregas puntuales y seguras.
- Fortalecer la relación con nuestros clientes a través de un servicio personalizado y de calidad.
- Mejorar continuamente nuestros procesos logísticos y administrativos.
- Promover un entorno laboral positivo, basado en el trabajo en equipo, la responsabilidad y el crecimiento personal de nuestros colaboradores.
- Ampliar nuestra cobertura geográfica de forma sostenible, manteniendo siempre los

estándares de calidad.

## 5. Servicios

- Transporte de encomiendas urbanas y regionales: Servicio puerta a puerta con entregas programadas.
- Recolección de paquetes a domicilio: Para comodidad del cliente, recogemos sus encomiendas directamente en su hogar u oficina.
- Envíos urgentes: Servicio exprés para entregas en el menor tiempo posible.
- Seguimiento en tiempo real: Sistema que permite al cliente conocer el estado y la ubicación de su encomienda.
- Logística para empresas: Servicio de transporte frecuente para negocios que requieren envíos constantes a sus clientes o sucursales.
- Asesoría en embalaje y manipulación de paquetes frágiles: Recomendaciones y apoyo para garantizar que los productos lleguen en perfecto estado.

## 6. Organigrama



## 6.1. Descripción de los cargos

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Gerente General
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Titulado universitario en Administración de Empresas, con Doctorado en Administración, colegiado y habilitado.
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo 3 a 5 años en gestión empresarial, idealmente en empresas de transporte, logística o servicios operativos.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración financiera.</li> <li>- Planificación estratégica.</li> <li>- Marketing y negociación.</li> <li>- Logística integral.</li> <li>- Gestión del talento humano.</li> <li>- Legislación empresarial y tributaria básica.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo y comunicación asertiva.</li> <li>- Capacidad analítica y pensamiento estratégico.</li> <li>- Negociación y resolución de conflictos.</li> <li>- Gestión de equipos multidisciplinarios.</li> <li>- Orientación a resultados y visión empresarial.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir los objetivos y metas de la microempresa.</li> <li>- Tomar decisiones de alto nivel en coordinación con todas las áreas.</li> <li>- Evaluar el rendimiento de cada unidad y establecer correctivos.</li> <li>- Representar a la empresa ante organismos públicos y privados.</li> <li>- Impulsar la innovación tecnológica y la mejora continua.</li> <li>- Supervisar la rentabilidad, sostenibilidad y crecimiento del negocio.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Administrador
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Titulado universitario en Administración de Empresas y Magister en Administración, colegiado y habilitado.
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo 2 años en tareas administrativas.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facturación, presupuestos, control de inventarios.</li> <li>- Manejo de software contable o ERP.</li> <li>- Control de asistencia, permisos y nómina básica.</li> <li>- Atención al cliente y archivo documentario.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y disciplina.</li> <li>- Precisión en el manejo de datos.</li> <li>- Proactividad y responsabilidad.</li> <li>- Capacidad para trabajar bajo presión.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar documentos administrativos y de control interno.</li> <li>- Coordinar la logística de oficinas, útiles y servicios básicos.</li> <li>- Llevar el control de ingresos y egresos diarios.</li> <li>- Apoyar en procesos de selección y contratación del personal.</li> <li>- Asistir al gerente general en temas organizativos y operativos.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Contador
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Titulado universitario en Contabilidad, colegiado y habilitado.
<b>Experiencia laboral</b>	Al menos 3 años como contador en empresas de servicios o transporte.

<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normativa tributaria y laboral vigente.</li> <li>- Declaración de impuestos (IGV, Renta, etc.).</li> <li>- Elaboración de balances, estados financieros, libros contables.</li> <li>- Manejo de software contable (Contasis, CONCAR, SAP, etc.).</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ética profesional y confidencialidad.</li> <li>- Capacidad para detectar errores o inconsistencias.</li> <li>- Análisis financiero y planificación fiscal.</li> <li>- Organización rigurosa del archivo contable.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar, analizar y validar las operaciones contables de la empresa.</li> <li>- Realizar los cierres contables mensuales y anuales.</li> <li>- Elaborar reportes financieros y asesorar en decisiones económicas.</li> <li>- Presentar declaraciones mensuales ante SUNAT u otros entes.</li> <li>- Controlar el cumplimiento de obligaciones tributarias y laborales.</li> <li>- Apoyar al gerente en decisiones de financiamiento o inversión.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de operaciones
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Titulado universitario en Administración de Empresas y Magister en Administración, colegiado y habilitado.
<b>Experiencia laboral</b>	Mínimo 2 años en operaciones de transporte o servicios logísticos.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación de personal operativo.</li> <li>- Control de rutas y tiempos de entrega.</li> <li>- Normativa de tránsito y transporte de carga.</li> <li>- Gestión de indicadores operativos.</li> </ul>

<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo operativo.</li> <li>- Gestión del tiempo.</li> <li>- Resolución rápida de incidencias.</li> <li>- Trabajo bajo presión.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar el funcionamiento eficiente de todas las unidades móviles.</li> <li>- Coordinar mantenimientos preventivos y correctivos de los vehículos.</li> <li>- Asegurar la cobertura total de las rutas establecidas.</li> <li>- Supervisar al personal de campo (conductores y logística).</li> <li>- Elaborar informes de productividad, entregas y fallos operativos.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Jefe de logística
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Titulado universitario en Administración de Empresas, colegiado y habilitado.
<b>Experiencia laboral</b>	1 año mínimo en almacenes, mensajería o transporte.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de almacenes y paquetes.</li> <li>- Clasificación, rotulado y documentación de encomiendas.</li> <li>- Software de gestión logística.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y planificación.</li> <li>- Agilidad física y mental.</li> <li>- Comunicación efectiva con operadores y clientes.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar y asignar las rutas de entrega según prioridades.</li> <li>- Supervisar la correcta recepción y despacho de paquetes.</li> <li>- Verificar documentación, rotulación y embalaje.</li> <li>- Controlar el inventario de encomiendas en tránsito.</li> <li>- Coordinar con el jefe de operaciones el movimiento de unidades.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Auxiliar logístico
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Bachiller en Administración de Empresas.
<b>Experiencia laboral</b>	1 año en operaciones de transporte o servicios logísticos.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimientos de carga y descarga.</li> <li>- Seguridad en el manipuleo de paquetes.</li> <li>- Herramientas básicas de inventario.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuerza física y resistencia.</li> <li>- Orden y puntualidad.</li> <li>- Trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar en las labores de recepción, despacho y clasificación.</li> <li>- Realizar carga y descarga de paquetes con cuidado.</li> <li>- Mantener el orden del almacén y del área de trabajo.</li> <li>- Informar al jefe de logística sobre incidencias.</li> </ul>

<b>Información general del puesto</b>	
<b>Nombre del puesto</b>	Conductores y repartidores
<b>Perfil para ocupar el cargo</b>	
<b>Nivel académico</b>	Secundaria completa. Licencia de conducir vigente (categoría A1 o superior).
<b>Experiencia laboral</b>	1 año como mínimo en conducción o reparto.
<b>Conocimientos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducción segura.</li> <li>- Rutas urbanas y rurales.</li> <li>- Manejo de documentación de transporte.</li> </ul>
<b>Habilidades y destrezas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad y puntualidad.</li> <li>- Buena presentación personal.</li> <li>- Buen trato al cliente.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entregar encomiendas según la ruta establecida.</li> <li>- Revisar la integridad del paquete y su documentación.</li> <li>-</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantener el vehículo en condiciones óptimas.</li><li>- Registrar entregas y recojos.</li><li>- Reportar incidentes o contratiempos.</li></ul>
--	---

## 7. Diagnóstico general

		<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>	
		O1	O2	A1	A2
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"><b>Factores externos</b></div> <div style="width: 45%; text-align: center;"><b>Factores internos</b></div> </div>		O1	Crecimiento del comercio electrónico en la región.	A1	Entrada de grandes empresas de courier al mercado local.
		O2	Aumento de la demanda de envíos exprés y personalizados.	A2	Aumento en los precios del combustible y mantenimiento.
		O3	Posibilidad de convenios con negocios locales y marketplaces.	A3	Inseguridad y robos durante las rutas de entrega.
		O4	Disponibilidad de financiamiento público para microempresas.	A4	Cambios en la normativa de transporte que implican mayores requisitos legales.
		<b>Estrategias FO</b>		<b>Estrategias FA</b>	
F1	Personal capacitado y con experiencia en logística y atención al cliente.	FO1. Aprovechar al personal capacitado para ofrecer servicios especializados a negocios e-commerce, desarrollando paquetes empresariales exclusivos para ese rubro (F1, O1).  FO2. Promocionar la tecnología de rastreo como valor diferencial para establecer convenios con pequeños negocios que necesiten servicios de mensajería segura y trazable (F3, O3).		FA1. Usar el servicio personalizado como ventaja competitiva frente a grandes empresas, fidelizando a clientes mediante atención directa y promociones exclusivas (F2, A1).  FA2. Fortalecer la relación con clientes fieles para generar recomendaciones y mantener ingresos estables ante el aumento de costos operativos (F4, A2).	
F2	Servicio rápido y personalizado para cada cliente.				
F3	Uso de tecnología para rastreo de encomiendas en tiempo real.				
F4	Alta reputación local y fidelización de clientes frecuentes.				
		<b>Estrategias DO</b>		<b>Estrategias DA</b>	
D1	Flota vehicular limitada, lo cual restringe la cobertura.	DO1. Postular a fondos de financiamiento para ampliar la flota vehicular y atender más zonas de reparto (D1, O4).  DO2. Invertir en campañas de publicidad digital aprovechando la demanda de envíos exprés y la búsqueda online de servicios rápidos (D3, O2).		DA1. Implementar manuales de procedimientos y capacitación interna para cumplir con posibles nuevas normativas del sector (D2, A4).  DA2. Optimizar rutas de entrega mediante software logístico para reducir el consumo de combustible y enfrentar el alza de precios (D4, A2).	
D2	Falta de procesos estandarizados en la logística interna.				
D3	Baja inversión en publicidad digital o posicionamiento online.				
D4	Escasa capacidad financiera para expandirse rápidamente.				

## 8. Indicadores de una buena Gestión

Indicadores	Problemas encontrados	Causa	Consecuencias
Desarrollo personal	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal.	Falta de programas de capacitación interna: La empresa no cuenta con un plan estructurado para el crecimiento profesional de sus colaboradores.	Desmotivación entre los colaboradores: Al no ver oportunidades de crecimiento, disminuye su compromiso con la empresa.
		Escasa inversión en formación continua: El presupuesto se destina principalmente a operaciones, dejando de lado el desarrollo humano.	Estancamiento de habilidades laborales: Los empleados no adquieren nuevas competencias que podrían mejorar su desempeño.
		Desconocimiento de intereses individuales: No se realizan encuestas o entrevistas para conocer qué habilidades desean mejorar los trabajadores.	Alta rotación de personal: Los trabajadores buscan otras oportunidades donde puedan desarrollarse profesionalmente.
Identidad corporativa	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces muestran una identidad corporativa.	Falta de cultura organizacional definida: No existen valores, misión y visión claros compartidos con el equipo.	Bajo sentido de pertenencia: Los trabajadores no se identifican con la empresa ni sus objetivos.
		Ausencia de uniformidad visual: No todos los trabajadores utilizan uniformes o elementos que identifiquen a la empresa.	Imagen poco profesional ante los clientes: La falta de coherencia visual y actitudinal afecta la percepción externa.

		Débil comunicación interna: No se refuerza constantemente el sentido de pertenencia a través de reuniones, mensajes o acciones visibles.	Falta de unión en el equipo: Se debilita la colaboración y alineación con los fines organizacionales.
Incentivo económico	El 77.78% de los trabajadores señalan que a veces percibe algún incentivo económico.	Falta de políticas claras de incentivos: No hay lineamientos establecidos sobre cuándo y cómo se otorgan bonificaciones.	Falta de motivación para mejorar resultados: Al no haber recompensas claras, disminuye el esfuerzo adicional.
		Limitaciones presupuestarias: La empresa prioriza gastos operativos, dejando los incentivos como opcionales.	Percepción de desigualdad: Algunos trabajadores sienten que los incentivos se dan de forma arbitraria.
		Ausencia de metas medibles por puesto: No se definen indicadores que permitan vincular el desempeño con premios monetarios.	Bajo rendimiento generalizado: El esfuerzo promedio se mantiene mínimo ante la falta de estímulos.
Recompensa laboral	El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa brinda recompensa laboral.	Poca valorización del esfuerzo diario: Se da por hecho que cumplir con las tareas no requiere reconocimiento.	Desmotivación a largo plazo: Los trabajadores se sienten invisibles o poco valorados.
		Desconocimiento del impacto del reconocimiento: La empresa subestima el poder de la retroalimentación positiva.	Pérdida de compromiso emocional: Se reduce el vínculo emocional entre los empleados y la empresa.
		No se promueve una cultura de gratitud: Los logros individuales y	Disminución del rendimiento sostenido: Al no ver recompensas, se

		colectivos pasan desapercibidos.	pierde el interés por dar lo mejor.
Eficiencia	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible.	Procesos operativos mal estructurados: No se han definido flujos de trabajo que optimicen tiempo y recursos.	Uso excesivo de tiempo en tareas rutinarias: Las entregas y envíos toman más de lo necesario, reduciendo la rentabilidad.
		Falta de capacitación en productividad: Los trabajadores desconocen métodos para mejorar su rendimiento diario.	Mayor estrés y errores operativos: El apuro constante reduce la concentración y la calidad del servicio.
		Sobrecarga de tareas por falta de personal: La escasez de colaboradores obliga a realizar más tareas en menos tiempo, sin garantizar calidad.	Pérdida de oportunidades de negocio: La baja eficiencia impide asumir más clientes o pedidos.

## 9. Problemas

<b>Problemas</b>	<b>Surgimiento del problema</b>
El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal.	Falta de programas de capacitación interna: La empresa no cuenta con un plan estructurado para el crecimiento profesional de sus colaboradores.
	Escasa inversión en formación continua: El presupuesto se destina principalmente a operaciones, dejando de lado el desarrollo humano.
	Desconocimiento de intereses individuales: No se realizan encuestas o entrevistas para conocer qué habilidades desean mejorar los trabajadores.
El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces muestran una identidad corporativa.	Falta de cultura organizacional definida: No existen valores, misión y visión claros compartidos con el equipo.

	Ausencia de uniformidad visual: No todos los trabajadores utilizan uniformes o elementos que identifiquen a la empresa.
	Débil comunicación interna: No se refuerza constantemente el sentido de pertenencia a través de reuniones, mensajes o acciones visibles.
El 77.78% de los trabajadores señalan que a veces percibe algún incentivo económico.	Falta de políticas claras de incentivos: No hay lineamientos establecidos sobre cuándo y cómo se otorgan bonificaciones.
	Limitaciones presupuestarias: La empresa prioriza gastos operativos, dejando los incentivos como opcionales.
	Ausencia de metas medibles por puesto: No se definen indicadores que permitan vincular el desempeño con premios monetarios.
El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa brinda recompensa laboral.	Poca valorización del esfuerzo diario: Se da por hecho que cumplir con las tareas no requiere reconocimiento.
	Desconocimiento del impacto del reconocimiento: La empresa subestima el poder de la retroalimentación positiva.
	No se promueve una cultura de gratitud: Los logros individuales y colectivos pasan desapercibidos.
El 55.56% de los trabajadores indican que a veces se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible.	Procesos operativos mal estructurados: No se han definido flujos de trabajo que optimicen tiempo y recursos.
	Falta de capacitación en productividad: Los trabajadores desconocen métodos para mejorar su rendimiento diario.
	Sobrecarga de tareas por falta de personal: La escasez de colaboradores obliga a realizar más tareas en menos tiempo, sin garantizar calidad.

## 10. Establecer soluciones

Indicadores	Problemas encontrados	Acciones de mejora
Desarrollo personal	El 55.56% de los trabajadores indican que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal.	<p>Diseñar un plan de formación anual: Identificar necesidades de capacitación por área y programar talleres trimestrales internos o externos.</p> <p><i>Beneficio:</i> Mejora el desempeño y refuerza la motivación del equipo.</p>
		<p>Implementar un sistema de tutorías internas: Asignar a empleados con experiencia como mentores de nuevos ingresos o personal con potencial.</p> <p><i>Beneficio:</i> Se fomenta el aprendizaje continuo y el trabajo en equipo.</p>
		<p>Crear un fondo de becas o cursos: Ofrecer apoyo parcial para cursos técnicos relacionados con logística, manejo de vehículos o atención al cliente.</p> <p><i>Beneficio:</i> Genera compromiso y fidelidad hacia la empresa.</p>
Identidad corporativa	El 55.56% de los trabajadores mencionan que a veces muestran una identidad corporativa.	<p>Definir y socializar la cultura corporativa: Redactar una carta de valores, misión y visión, y comunicarla a través de murales, reuniones y materiales internos.</p> <p><i>Beneficio:</i> Refuerza el sentido de identidad y pertenencia.</p>
		<p>Uniformar la imagen del personal: Entregar uniformes y credenciales a todos los colaboradores.</p> <p><i>Beneficio:</i> Aumenta la profesionalidad y facilita el</p>

		reconocimiento ante los clientes.
		<p>Celebrar días conmemorativos de la empresa: Organizar actividades en fechas clave para reforzar la unión del equipo.</p> <p><i>Beneficio:</i> Mejora el clima laboral y el orgullo por pertenecer a la empresa.</p>
Incentivo económico	El 77.78% de los trabajadores señalan que a veces percibe algún incentivo económico.	<p>Crear una política formal de incentivos: Definir criterios, montos y frecuencia de los incentivos por cumplimiento de objetivos individuales y grupales.</p> <p><i>Beneficio:</i> Brinda transparencia y aumenta la motivación.</p>
		<p>Asignar un porcentaje de utilidades a incentivos: Establecer un fondo mensual para bonificaciones ligado al cumplimiento de metas clave.</p> <p><i>Beneficio:</i> Fortalece el compromiso con los resultados.</p>
		<p>Implementar un sistema de puntos o logros: Cada tarea cumplida suma puntos que pueden canjearse por premios económicos o en especie.</p> <p><i>Beneficio:</i> Estimula la productividad de forma constante.</p>
Recompensa laboral	El 44.45% de los trabajadores afirman que a veces la empresa brinda recompensa laboral.	<p>Implementar un programa de reconocimiento mensual: Seleccionar a un colaborador destacado y celebrar públicamente sus logros.</p> <p><i>Beneficio:</i> Refuerza la cultura de aprecio y mejora el ambiente laboral.</p>
		Incluir recompensas simbólicas frecuentes: Entregar certificados, mensajes de

		<p>felicitación, días libres o detalles sencillos por buenos resultados.</p> <p><i>Beneficio:</i> Genera satisfacción sin requerir grandes inversiones.</p>
		<p>Promover el reconocimiento entre compañeros: Habilitar un buzón de agradecimientos donde los empleados puedan felicitarse entre sí.</p> <p><i>Beneficio:</i> Fomenta el trabajo en equipo y la empatía.</p>
Eficiencia	El 55.56% de los trabajadores indican que casi siempre se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible.	<p>Optimizar los procesos logísticos: Analizar el recorrido de envíos, la carga de trabajo y las rutas para reducir tiempos y esfuerzos innecesarios.</p> <p><i>Beneficio:</i> Aumenta la velocidad de entrega y reduce costos operativos.</p>
		<p>Capacitar al personal en gestión del tiempo: Ofrecer talleres sobre técnicas de organización, priorización de tareas y reducción de desperdicios.</p> <p><i>Beneficio:</i> Mejora la eficiencia individual y colectiva.</p>
		<p>Evaluar la carga laboral y ajustar plantillas: Medir cuántos pedidos puede manejar un colaborador en promedio y contratar refuerzos según demanda.</p> <p><i>Beneficio:</i> Reduce el agotamiento del personal y mejora el servicio al cliente.</p>

## 11. Recursos para la implementación de las estrategias

<b>N°</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Humano</b>	<b>Tecnológico</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Presupuesto</b>
1	Diseñar un plan de formación anual: Identificar necesidades de capacitación por área y programar talleres trimestrales internos o externos.	Gerente	Computadora	Trimestral	S/. 400.00
2	Implementar un sistema de tutorías internas: Asignar a empleados con experiencia como mentores de nuevos ingresos o personal con potencial.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 200.00
3	Crear un fondo de becas o cursos: Ofrecer apoyo parcial para cursos técnicos relacionados con logística, manejo de vehículos o atención al cliente.	Gerente	Computadora	Trimestral	S/. 500.00
4	Definir y socializar la cultura corporativa: Redactar una carta de valores, misión y visión, y comunicarla a través de murales, reuniones y materiales internos.	Gerente	Computadora	1 semana	S/. 300.00
5	Uniformar la imagen del personal: Entregar uniformes y credenciales a todos los colaboradores.	Gerente	Computadora	Trimestral	S/. 600.00
6	Celebrar días conmemorativos de la empresa: Organizar actividades en fechas clave para reforzar la unión del equipo.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 400.00
7	Crear una política formal de incentivos: Definir criterios, montos y frecuencia de los incentivos por cumplimiento de objetivos individuales y grupales.	Gerente	Computadora	1 semana	S/. 200.00
8	Asignar un porcentaje de utilidades a incentivos: Establecer un fondo mensual	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 500.00

	para bonificaciones ligado al cumplimiento de metas clave.				
9	Implementar un sistema de puntos o logros: Cada tarea cumplida suma puntos que pueden canjearse por premios económicos o en especie.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 200.00
10	Implementar un programa de reconocimiento mensual: Seleccionar a un colaborador destacado y celebrar públicamente sus logros.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 300.00
11	Incluir recompensas simbólicas frecuentes: Entregar certificados, mensajes de felicitación, días libres o detalles sencillos por buenos resultados.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 300.00
12	Promover el reconocimiento entre compañeros: Habilitar un buzón de agradecimientos donde los empleados puedan felicitarse entre sí.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 200.00
13	Optimizar los procesos logísticos: Analizar el recorrido de envíos, la carga de trabajo y las rutas para reducir tiempos y esfuerzos innecesarios.	Gerente	Computadora	1 semana	S/. 300.00
14	Capacitar al personal en gestión del tiempo: Ofrecer talleres sobre técnicas de organización, priorización de tareas y reducción de desperdicios.	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 500.00
15	Evaluar la carga laboral y ajustar plantillas: Medir cuántos pedidos puede manejar un colaborador en	Gerente	Computadora	Mensual	S/. 300.00

	promedio y contratar refuerzos según demanda.				
				Total	S/. 5200.00

## 12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2025														
				Junio			Julio			Agosto			Setiembre					
1	Diseñar un plan de formación anual: Identificar necesidades de capacitación por área y programar talleres trimestrales internos o externos.	01/06/25	01/08/25									x						
2	Implementar un sistema de tutorías internas: Asignar a empleados con experiencia como mentores de nuevos ingresos o personal con potencial.	01/06/25	01/09/25	x				x				x					x	
3	Crear un fondo de becas o cursos: Ofrecer apoyo parcial para cursos técnicos relacionados con logística, manejo de vehículos o atención al cliente.	01/06/25	01/08/25									x						
4	Definir y socializar la cultura corporativa: Redactar una carta de valores, misión y visión, y comunicarla a través de murales, reuniones y materiales internos.	01/06/25	07/06/25	x														
5	Uniformar la imagen del personal: Entregar uniformes y credenciales a todos los colaboradores.	01/06/25	01/08/25									x						
6	Celebrar días conmemorativos de la empresa: Organizar actividades en fechas clave para reforzar la unión del equipo.	01/06/25	01/09/25	x				x				x					x	
7	Crear una política formal de incentivos: Definir criterios, montos y frecuencia de los incentivos por cumplimiento de objetivos individuales y grupales.	15/06/25	22/06/25			x												

8	Asignar un porcentaje de utilidades a incentivos: Establecer un fondo mensual para bonificaciones ligado al cumplimiento de metas clave.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
9	Implementar un sistema de puntos o logros: Cada tarea cumplida suma puntos que pueden canjearse por premios económicos o en especie.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
10	Implementar un programa de reconocimiento mensual: Seleccionar a un colaborador destacado y celebrar públicamente sus logros.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
11	Incluir recompensas simbólicas frecuentes: Entregar certificados, mensajes de felicitación, días libres o detalles sencillos por buenos resultados.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
12	Promover el reconocimiento entre compañeros: Habilitar un buzón de agradecimientos donde los empleados puedan felicitarse entre sí.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
12	Optimizar los procesos logísticos: Analizar el recorrido de envíos, la carga de trabajo y las rutas para reducir tiempos y esfuerzos innecesarios.	01/08/25	07/08/25									x						
14	Capacitar al personal en gestión del tiempo: Ofrecer talleres sobre técnicas de organización, priorización de tareas y reducción de desperdicios.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		
15	Evaluar la carga laboral y ajustar plantillas: Medir cuántos pedidos puede manejar un colaborador en promedio y contratar refuerzos según demanda.	01/06/25	01/09/25	x				x				x				x		

## VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora puesto que, en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., se evidenció dificultades en cuanto a la motivación laboral: el desarrollo personal, la identidad corporativa, el incentivo económico, la recompensa laboral. En el desempeño organizacional: la eficiencia; Por lo que se realizaron estrategias de mejora para poder conseguir una mejora en cuanto al desempeño organizacional mediante las motivaciones laborales.

En el estudio se definió las características de la motivación intrínseca, donde se halló que la mayoría de trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., señalaron que siempre mantienen una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa, presentan responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas, y se sienten satisfechos con su entorno laboral, lo que refleja un clima organizacional positivo y un compromiso individual con las funciones asignadas. Por otro lado, algunos trabajadores indicaron que a veces la empresa fomenta su desarrollo personal a través de talleres de formación, lo cual evidencia una necesidad de fortalecer las estrategias de capacitación continua, asimismo, se observó que los colaboradores muestran una identidad corporativa, lo que sugiere una oportunidad para reforzar el sentido de pertenencia hacia la organización. Los resultados muestran aspectos muy favorables en cuanto a las relaciones interpersonales, la responsabilidad y la satisfacción laboral, sin embargo, se identifican áreas de mejora en el desarrollo personal y la consolidación de la identidad corporativa, que podrían potenciarse con políticas organizacionales más enfocadas en estos aspectos.

En la investigación se identificó las características de la motivación extrínseca, donde se encontró que la mayoría de trabajadores indicaron que siempre la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades, lo que contribuye significativamente a su desarrollo profesional; además, están conformes con el salario que perciben por su esfuerzo laboral y reciben reconocimiento ante los logros y metas alcanzadas, lo cual fortalece su motivación y compromiso. Sin embargo, indicaron que a veces perciben incentivos económicos por su labor destacada y que la empresa brinda recompensas laborales por el buen desempeño, evidenciando que estas prácticas de estímulo no son constantes. En conclusión, aunque la empresa muestra un compromiso sostenido con la formación, el reconocimiento y la retribución justa, se sugiere reforzar la constancia en la entrega de incentivos y recompensas para consolidar una cultura organizacional basada en el mérito.

En la tesis se determinó las características del clima laboral, donde se halló que la mayoría de los trabajadores mencionaron que siempre se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas y que se practica una comunicación efectiva entre todos, lo que facilita la coordinación y fortalece el desempeño colectivo. Por su parte, mencionaron que casi siempre se realiza un mantenimiento adecuado a la infraestructura de la empresa y se renuevan las herramientas de trabajo para asegurar un desempeño óptimo, aunque aún hay margen para mejorar en cuanto a la frecuencia o regularidad de estas acciones. Por lo que, la empresa demuestra una sólida base en aspectos colaborativos y comunicativos, pero podría optimizar aún más su rendimiento fortaleciendo el mantenimiento y actualización de sus recursos físicos y tecnológicos.

En el estudio se identificó las características de la evaluación del desempeño, donde se halló que la mayoría de trabajadores señalaron que siempre la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades de cada colaborador; además, llevan a cabo evaluaciones 360°, en las que todos los miembros de la organización participan en la valoración del desempeño; asimismo, se realizan evaluaciones basadas en los resultados obtenidos y en los logros alcanzados, lo que permite medir de manera integral el rendimiento laboral. En conclusión, la empresa demuestra un compromiso constante con la evaluación objetiva y multidimensional del personal, lo cual contribuye al desarrollo profesional y a la mejora continua de los procesos internos.

En la investigación se definió las características del rendimiento laboral, donde se encontró que la mayoría de trabajadores indicaron que siempre muestran calidad en su trabajo, lo que refleja un alto nivel de compromiso y profesionalismo en el cumplimiento de sus funciones. Además, indicaron que casi siempre los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz, lo que evidencia una adecuada planificación y ejecución de las tareas asignadas. Por otro lado, señalaron que a veces las actividades se realizan de manera eficiente, es decir, en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos, lo que sugiere que aún existen oportunidades para optimizar los procesos operativos. En conclusión, aunque la calidad y la eficacia laboral son aspectos bien consolidados, es recomendable reforzar la eficiencia en la gestión de los recursos y tiempos para alcanzar un rendimiento aún más competitivo.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora para afrontar los problemas hallados en cuanto al desarrollo personal, la identidad corporativa, el incentivo económico, la

recompensa laboral, y la eficiencia. Al dar solución a estos aspectos, se espera mejorar significativamente el clima laboral, aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores, así como optimizar los procesos internos, lo que contribuirá al crecimiento sostenido y al éxito organizacional de la microempresa.

## **VII. Recomendaciones**

Inspeccionar continuamente la propuesta de mejora respecto a la motivación laboral y el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., para solucionar los problemas hallados en cuanto al desarrollo personal, la identidad corporativa, el incentivo económico, la recompensa laboral, y la eficiencia. Lo cual mejorará el desempeño de los trabajadores.

Implementar un plan de capacitación continua enfocado en fortalecer las competencias del personal en áreas clave como atención al cliente, logística, manejo adecuado de paquetes y uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento de encomiendas. Este plan puede desarrollarse a través de convenios con instituciones técnicas o capacitadores especializados del sector transporte, organizando talleres mensuales que se adapten a los horarios operativos de la empresa. Asimismo, se sugiere reforzar la identidad corporativa mediante actividades de integración, uso de uniformes institucionales, difusión de valores organizacionales y campañas internas que promuevan el orgullo de pertenecer a la empresa. Al aplicar estas estrategias, se espera mejorar significativamente el sentido de pertenencia, aumentar la motivación del personal y optimizar la calidad del servicio, lo que se traducirá en una mayor fidelización de los clientes, una operación más eficiente y un posicionamiento más sólido en el mercado local.

Reforzar sus estrategias de motivación implementando un sistema formal y constante de incentivos económicos y recompensas laborales, en reconocimiento al desempeño destacado de sus trabajadores. Esta acción puede ejecutarse mediante la creación de un plan de incentivos mensuales o trimestrales, basado en metas individuales y grupales, evaluadas de forma objetiva a través de indicadores como puntualidad en las entregas, buen trato al cliente y cumplimiento de rutas asignadas. Asimismo, se pueden establecer reconocimientos simbólicos como diplomas, menciones internas o beneficios adicionales, que complementen el salario y fortalezcan el sentido de logro. Al institucionalizar estas prácticas de forma regular, la empresa logrará mantener altos niveles de motivación, mejorar el rendimiento operativo, y consolidar una cultura laboral basada en el mérito, lo cual se reflejará directamente en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Mantener promoviendo el trabajo en equipo y la comunicación efectiva entre sus colaboradores, ya que estos aspectos son pilares fundamentales para un servicio logístico fluido y eficiente. No obstante, se sugiere fortalecer el mantenimiento de la infraestructura

y la renovación de herramientas de trabajo, estableciendo un cronograma fijo y periódico para inspecciones técnicas, reparaciones necesarias y actualización de equipos utilizados en las operaciones diarias, como balanzas, estanterías, unidades de transporte y dispositivos tecnológicos. Esta ejecución puede estar a cargo de un responsable de mantenimiento designado o mediante contratación externa especializada, según las necesidades de la empresa. Al garantizar condiciones físicas óptimas y herramientas adecuadas, se facilitará un entorno de trabajo más seguro, se reducirá el riesgo de errores o demoras en la entrega de encomiendas, y se potenciará la productividad general del equipo, impactando positivamente en la satisfacción del cliente y en la reputación de la empresa.

Fortalecer la retroalimentación posterior a dichas evaluaciones, asegurando que cada colaborador reciba orientación clara sobre sus áreas de mejora, planes de desarrollo personalizados y reconocimiento por sus logros. Para ejecutarlo, se puede establecer un cronograma de reuniones individuales posteriores a cada evaluación, en las que los líderes brinden una retroalimentación constructiva y acuerden objetivos de mejora con seguimiento continuo. Además, es clave capacitar a los evaluadores en habilidades de comunicación empática y liderazgo. Esta mejora permitirá no solo reforzar la motivación y el compromiso del personal, sino también elevar el desempeño organizacional, disminuir la rotación de personal y consolidar una cultura de mejora continua dentro de la empresa.

Enfocar esfuerzos en mejorar la eficiencia operativa. Para ello, se sugiere implementar un sistema de mejora continua basado en la revisión y optimización de procesos, identificando cuellos de botella, tiempos muertos o uso ineficiente de recursos. Esto puede ejecutarse mediante reuniones periódicas de análisis operativo con los equipos de trabajo, el uso de indicadores de desempeño clave (KPIs) y la capacitación del personal en técnicas de gestión del tiempo y métodos de trabajo ágil. Al aplicar estas acciones, la empresa no solo reducirá costos y tiempos de operación, sino que también incrementará su competitividad, capacidad de respuesta y satisfacción del cliente.

Emplear el plan de mejora propuesto el cual contribuirá en el progreso de la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores, mejorando el desarrollo personal, la identidad corporativa, el incentivo económico, la recompensa laboral, y la eficiencia. Para ejecutarlo de forma efectiva, es necesario establecer un cronograma de acciones priorizadas que incluyan programas de desarrollo personal, estrategias de fortalecimiento de la identidad corporativa, ajustes en los sistemas de incentivos y recompensas, así como mejoras en la

infraestructura y dotación de herramientas adecuadas para el trabajo diario. Asimismo, se debe asegurar la participación activa del personal en cada etapa, mediante espacios de retroalimentación y seguimiento continuo. Al aplicar este plan, la microempresa no solo incrementará la motivación y desempeño de sus colaboradores, sino que también logrará una mejora significativa en la eficacia y eficiencia operativa, traduciéndose en un ambiente laboral más saludable y una mayor calidad en el servicio ofrecido.

## Referencias Bibliográficas

- Acedo Reforme, J. (2021). Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE rubro restaurantes del centro de Paita, año 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24682/DESEMPENO LABORAL ACEDO REFORME JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Affde. (2021). *Evaluación de resultados: significado, estrategias, características, ventajas y limitaciones*. Affde: <https://www.affde.com/es/outcome-evaluation.html>
- Albán Velasteguí, E. (2020). El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa en el área de obras públicas. *Repositorio Institucional*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31634/1/TESIS%20ELIANA%20ALBAN%20%202020%20final.pdf>
- Alvarez Julian, A. (2024). Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño laboral en el restaurante Lobito, distrito Cerro Azul, Cañete, 2024. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/37284/CLIMA LABORAL DESEMPEÑO LABORAL ALVAREZ JULIAN ANGEL ARTEMIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arica Ico, O. (2023). Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines E.I.R.L. del distrito de Piura, Año 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34698/INVESTIGACION PROPUESTA ARICA ICO OMAR WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Asana. (2024). *Evaluación del desempeño laboral paso a paso*. Asana: <https://asana.com/es/resources/performance-evaluation-template>

- Ayala, J. (2022). *Centennials: su motivación laboral*. Buenos Aires: Pluma Digital Ediciones.  
[https://elibro.net/es/ereader/uladech/226280?as\\_all=motivaci%C3%B3n\\_laboral&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&as\\_edition\\_year=2019,2024&as\\_edition\\_year\\_op=range&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/226280?as_all=motivaci%C3%B3n_laboral&as_all_op=unaccent_icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as)
- Azkue, I. (2024). *Valores de una empresa*. concepto de: <https://concepto.de/valores-de-una-empresa/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Scielo*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Caballero Ferrari, F. (2020). *Salario o sueldo*.  
<https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html>
- Cajiao Eraso, L. (2021). *La importancia del clima organizacional dentro del ambiente laboral de una empresa*. Repositorio Unicatólica:  
[https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2195/IMPOR\\_TANCIA\\_CLIMA\\_ORGANIZACI%C3%93NAL\\_DENTRO\\_AMBIENTE\\_LABO\\_RAL\\_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2195/IMPOR_TANCIA_CLIMA_ORGANIZACI%C3%93NAL_DENTRO_AMBIENTE_LABO_RAL_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cámara de Comercio de España. (2021). *Estudio sobre Clima Empresarial en España*. Cámara.es: <https://www.camara.es/estudio-sobre-clima-empresarial-espana>
- Cardenas Custodio, G. (2023). Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en la microempresa restaurant polleria Rodrigo'S Chicken distrito de San Vicente de Cañete, 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35402/ATENCION\\_CLIENTE\\_CARDENAS\\_CUSTODIO\\_GUEORG\\_CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35402/ATENCION_CLIENTE_CARDENAS_CUSTODIO_GUEORG_CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castillo De La Cruz, J. (2020). Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de la MYPE, rubro restaurante, caso: Coral, San Vicente - Cañete, 2020. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD\\_LABORAL\\_CASTILLO%20DE%20LA%20CRUZ\\_JULIO%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20182/CALIDAD_LABORAL_CASTILLO%20DE%20LA%20CRUZ_JULIO%20LORENZO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, S. (2023). *Comunicación Efectiva*. IEPP: <https://www.iepp.es/comunicacion-efectiva/>
- Caudillo Perez, H. (2024). *Liderazgo y comunicación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/253767?as\\_all=liderazgo&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&as\\_edition\\_year=2019,2024&as\\_edition\\_year\\_op=range&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/253767?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent_icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as)
- Chagray Ameri, N., Ramos Y Yovera, S., & Neri Ayala, A. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rna/v11n2/1659-4908-rna-11-02-3297.pdf>
- Coello Camizan, L. (2022). Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del distrito Castilla, Piura, 2022. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28666/ATENCION\\_CLIENTE\\_COELLO\\_CAMIZAN\\_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28666/ATENCION_CLIENTE_COELLO_CAMIZAN_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coll Morales, F. (2021). *Capacitación laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/capacitacion-laboral.html>
- Comisión de Apoyo al Ejercicio Independiente. (2020). *El ABC para administrar una empresa*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/151229?as\\_all=administraci%C3%B3n\\_de\\_empresa&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&as\\_edition\\_year=2019,2024&as\\_edition\\_year\\_op=range&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/151229?as_all=administraci%C3%B3n_de_empresa&as_all_op=unaccent_icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as)
- Conde Mejia, D. (2023). *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama E.I.R.L. distrito Jesús Nazareno*,

Ayacucho, 2023. [Licenciatura en Administración] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36833/MOTIVACION\\_EVASION\\_CONDE\\_MEJIA\\_DANNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36833/MOTIVACION_EVASION_CONDE_MEJIA_DANNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Constante Bajaan , J., & Masaquiza Infante, J. (2022). *El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa ALUVID GLASS CIA.LTDA*. [Ingeniería en Empresas] Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/9fdb6542-7be3-493d-8190-5e7573ad8bd0/content>

Córdova Román, D. (2024). *Innovación y su influencia en el desempeño empresarial de los restaurantes turísticos de la Región de tumbes, 2023*. [Licenciatura en Administración] Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/65502/TESIS%20-%20C%3%93RDOVA%20ROM%3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Corvo, H. (2022). *Desempeño laboral*. Liferder: <https://www.liferder.com/desempeno-laboral/>

Corvo, H. (2024). *Infraestructura de una empresa*. lifeder: <https://www.liferder.com/infraestructura-empresa/>

Dolores Ruiz, E., Salazar Gómez, J., & Valdivia Rivera, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Ride*, 12(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>

Enriquez Mauli, W. (2022). Propuesta de mejora del desempeño laboral bajo el enfoque de la gestión de calidad en los restaurantes turísticos del barrio de Conchopata, distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho, 2022. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29674/CALIDAD\\_DESEMPENO\\_ENRIQUEZ\\_MAULI\\_WILBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29674/CALIDAD_DESEMPENO_ENRIQUEZ_MAULI_WILBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Escobar Rosel, C. (2023). *Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha*. [Ingeniería en Empresas] Universida Técnica de Ambato.

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5a8aa80a-ee31-4eee-a783-8e6c4776dc90/content>

ESIC Business & Marketing School. (2023). *Formas de reconocimiento laboral: 6 tipos para aplicarlo en tu empresa*. ESIC: <https://www.esic.edu/rethink/business/formas-reconocimiento-laboral-empresas-c>

Espinoza Casco, R., Sánchez Camargo, M., Velasco Taípe, M., Gonzales Sánchez, A., Romero-Carazas, R., & Mory Chiparra, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. La Plata: Puerto Madero Editorial Académica.

Farías, G. (2024). *Cuestionario*. Concepto de: <https://concepto.de/cuestionario/>

Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (2022). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/269958?as\\_all=eficacia&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&as\\_edition\\_year=2019,2024&as\\_edition\\_year\\_op=range&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/269958?as_all=eficacia&as_all_op=unaccent_icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as)

Figueroa Paz, W. (2024). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la calidad de servicio de la W.T.Q. empresa de transporte Taquire S.A.C., distrito de Imperial, Cañete, 2024*. [Licenciatura en Administración] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39602/ATENCION MOTIVACION FIGUEROA PAZ WILMER OMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/39602/ATENCION_MOTIVACION_FIGUEROA_PAZ_WILMER_OMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores Huerta, R. (2023). *La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022*. [Licenciatura en Administración] Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32933/MOTIVACION LABORAL FLORES HUERTA ROXANA MAGALY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32933/MOTIVACION_LABORAL_FLORES_HUERTA_ROXANA_MAGALY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gudiña, V. (2023). *Desarrollo personal - Qué es, beneficios, definición y concepto*. definición de: <https://definicion.de/desarrollo-personal/>

Heredia Villa, J. (2023). El desempeño laboral y la productividad de la Cosedora de Calzado Marlene en Quito. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de Chimborazo,

Riobamba.

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11516/1/Heredia%20Villa%2c%20J.%20%282023%29%20El%20desempe%2c%20b1o%20laboral%20y%20la%20producti vidad%20de%20la%20Cosedora%20de%20Calzado%20Marlene%20en%20Quito.. pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 edición ed.). México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Ciencia y Tecnología*, 14(4), 91-103. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>

Hunters, H. (2022). *Importancia de un clima organizacional*. linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/importancia-de-un-clima-organizacional-10-head-hunters>

Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo*. El Economista: <https://www.economista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>

Köhler Peláez, M. (2022). *Comunicación + Liderazgo: un enfoque constructivista por competencias*. Ciudad de México: Grupo Editorial Éxodo. [https://elibro.net/es/ereader/uladech/207663?as\\_all=liderazgo&as\\_all\\_op=unaccent\\_icontains&as\\_edition\\_year=2019,2024&as\\_edition\\_year\\_op=range&prev=as](https://elibro.net/es/ereader/uladech/207663?as_all=liderazgo&as_all_op=unaccent_icontains&as_edition_year=2019,2024&as_edition_year_op=range&prev=as)

Lagos Zamora, L. (2022). Desempeño laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro Minimarkets: caso Supermarket 5A distrito de Huanta, Ayacucho, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. <https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26797/DESEMP ENO LABORAL MICRO Y PEQUENA EMPRESA LAGOS ZAMORA LO RENA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Laradola, E. (2023). *¿Qué es la puntualidad y por qué es clave en el trabajo?* sesamehr: <https://www.sesamehr.co/blog/control-de-asistencia/puntualidad-clave-trabajo/>

- Lopez De La Cruz, K. (2023). Estilos de liderazgo en el clima laboral del restaurante Viavia Cafe Ayacucho S.A.C., Ayacucho, 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36407/CLIMA\\_LABORAL\\_ESTILOS\\_DE\\_LIDERAZGO\\_LOPEZ\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_KELLY\\_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36407/CLIMA_LABORAL_ESTILOS_DE_LIDERAZGO_LOPEZ_DE_LA_CRUZ_KELLY_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López García, A. (2023). *La gestión organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa CEMEAG de la ciudad de Ambato*. [Ingeniería en Empresas] Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/63503624-e8f6-4fcb-ab3a-57fe017fcb35/content>
- Manjarrez Fuentes, N., Boza Valle, J., & Mendoza Vargas, E. (2020). El desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Scielo*, 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martín, D. (2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. OpenHR: <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- McColgan, C. (2022). *Empatía laboral, el liderazgo del futuro*. LinkedIn: <https://es.linkedin.com/pulse/empat%C3%ADa-laboral-el-liderazgo-del-futuro-courtney-mccolgan>
- Molina Rodriguez, M. (2023). Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, San Vicente de Cañete, 2023. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35809/CLIENTE\\_MOTIVACION\\_MOLINA\\_RODRIGUEZ\\_MARIA\\_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/35809/CLIENTE_MOTIVACION_MOLINA_RODRIGUEZ_MARIA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Montero, H. (2023). *El 90% de los españoles están desmotivados en su puesto de trabajo*. La razón: [https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto-trabajo\\_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html](https://www.larazon.es/economia/90-espanoles-estan-desmotivados-puesto-trabajo_20230618648eace2e9f5530001c0ead8.html)
- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2020). *La importancia de una buena motivación laboral*. Universidad Nacional de San Martín, San Martín.

<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEN%202019%20MG-RV.pdf>

Navicelli, V. (2022). *Definición de herramienta. Historia y tipos de herramientas.* <https://definicion.com/herramienta/>

Oficina de Comunicaciones Gobierno del Perú. (2022). *Ambiente laboral negativo reduce productividad y ocasiona problemas en la salud física y mental.* gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/inism/noticias/612877-ambiente-laboral-negativo-reduce-productividad-y-ocasiona-problemas-en-la-salud-fisica-y-mental>

Orellana Nirian, P. (2019). *Clima organizacional.* economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Orellana Nirian, P. (2020). *Equipo de trabajo.* economipedia: [https://economipedia.com/definiciones/equipo-de-trabajo.html#google\\_vignette](https://economipedia.com/definiciones/equipo-de-trabajo.html#google_vignette)

Orellana Nirian, P. (2020). *Evaluación del desempeño.* economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/evaluacion-de-desempeno.html>

Organización de las Naciones Unidas. (2024). *Las MIPYME y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.* ONU: <https://www.un.org/es/observances/micro-small-medium-businesses-day>

Ortega, C. (2023). *Qué es el clima organizacional. Características e importancia.* questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>

Ortega, C. (2024). *Evaluación 180 grados: Guía para implementarla.* questionpro: <https://www.questionpro.com/blog/es/evaluacion-180-grados/>

Ortega, C. (2024). *Recompensas Laborales: 15 ideas para satisfacer a tus empleados.* <https://www.questionpro.com/blog/es/recompensas-laborales/>

Pedrosa, S. (2020). *Remuneración.* economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>

Peiró, R. (2024). *Comunicación: Qué es, objetivos, características y elementos.* <https://economipedia.com/definiciones/comunicacion.html>

- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2021). *Relaciones laborales - Qué son, definición y concepto*. concepto de: <https://definicion.de/relaciones-laborales/>
- Pérez Porto, J. (2023). *Satisfacción laboral*. definición de: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2021). *Eficacia - Qué es, definición y concepto*. definición de: <https://definicion.de/eficacia/>
- Pineda Martínez, J. A., Salazar Noguera, L. A., Zaragoza Andrade, W. A., & Silva Aguilar, G. I. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revistas Académicas*. [https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium\\_plus/article/view/638/889](https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/889)
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. <https://doi.org/DOI:10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Psigma Corp. (2023). *Honestidad en el trabajo: cómo la integridad impulsa la estrategia empresarial*. Psigma Corp: <https://www.psigmacorp.com/honestidad-en-el-trabajo/>
- Rabotnikof, V. (2024). *Honestidad*. Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/honestidad-2/>
- Rodríguez Puerta, A. (2020). *Investigación cuantitativa: características, técnicas, ejemplos*. Liferder: <https://www.liferder.com/investigacion-cuantitativa/>
- Roldán, P. (2020). *Incentivo*. <https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html>
- Romero Carazas, R., Mayta Huiza, D., Ancaya Martínez, M., Tasayco Barrios, S., & Berrio Quispe, M. (2024). *Método de investigación científica: Diseño de proyectos y elaboración de protocolos en las Ciencias Sociales*. Puno-Perú: IDICAP PACÍFICO. <https://idicap.com/omp/index.php/editorial/catalog>
- Sánchez Galán, J. (2020). *Identidad corporativa*. <https://economipedia.com/definiciones/identidad-corporativa.html>
- Sánchez Pacheco, E., Hurel Sotomayor, C., & Aguirre Benalcázar, M. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Digital Publisher*, 7(4), 462-473. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243>

- Santayana Torre, V. (2021). Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurante de especialidad: caso cevichería Marisquería Farhemy, distrito Ayacucho, 2021. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29325/CAPACITACION\\_COMPANERISMO\\_SANTAYANA\\_TORRE\\_VIVIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29325/CAPACITACION_COMPANERISMO_SANTAYANA_TORRE_VIVIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Silva del Castillo, G., & Delgado Bardales, J. (2020). *El Impacto de la infraestructura en el desarrollo económico*. Revista Ciencia Latina.  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/143/166>
- Sinchi Quinche, B. (2023). El clima organizacional en el desempeño laboral en la Empresa VISPU de la ciudad de Riobamba. *Repositorio Institucional*. Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo.  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11536/1/Sinchi%20Quinche%2c%20B.%20%282023%29%20El%20clima%20organizacional%20en%20el%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20en%20la%20Empresa%20VISPU%20de%20la%20ciudad%20de%20Riobamba..pdf>
- Sumba-Bustamante, R., & Moreno-Gonzabay, P. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 234-261. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2024). *La evaluación por competencias*. SUNAT: <https://iat.sunat.gob.pe/noticias/la-evaluacion-por-competencias>
- Tejeda Luyo, B. (2023). Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro pollería, caso: Rodrigo'S, San Vicente, Cañete, 2020. *Repositorio Institucional*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/CALIDAD\\_DESEMPE%2c%91O\\_TEJEDA\\_LUYO\\_BRENDA\\_KAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/36142/CALIDAD_DESEMPE%2c%91O_TEJEDA_LUYO_BRENDA_KAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres Aguilar, T. (2020). *Propuesta de mejora del desempeño laboral para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Hotelero, caso Huarco Hotel, San Luis - Cañete, 2019*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20932/DESEMPENO\\_LABORAL\\_GESTION\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_TORRES\\_AGUILAR\\_TIFFANY\\_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20932/DESEMPENO_LABORAL_GESTION_DE_LA_CALIDAD_TORRES_AGUILAR_TIFFANY_KAREM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Torres Flórez, D., Arce Bonilla, L., & Ibargüen Mosquera, H. (2020). El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas CUC*.

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6277/El%20aporte%20de%20los%20beneficios%20sociales%20a%20la%20motivaci%c3%b3n%20laboral%20en%20los%20hoteles%20Pymes%20Caso%20Villavicencio%2c%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velázquez, A. (2024). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. questionpro:

<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

## Anexos

### Anexo 1. Documento de autorización para el desarrollo de la investigación (Ley N°29733)



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana".

Fecha 21 de Febrero del 2025

Oficio: 0003-2025-TLV

Mgtr. Elena Esther Reyna Marquez

Coordinadora de Gestión de Investigación

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Presente.-

Asunto: Aceptación para el desarrollo de la investigación

Referencia: Carta N° 0000000178-2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

A través de la presente, me dirijo a usted para hacerle llegar un cordial saludo en nombre de la Empresa Lucerito VRAE S.A.C, ubicada en el distrito la Victoria, Provincia Lima.

Me complace informarle que la Srta. NOEMI GLADYS APANCCORAY JANAMPA con DNI N°77666373 egresada del Programa de Estudios de Administración, de la ULADECH Católica, ha presentado una carta de acuerdo al asunto de referencia, donde solicita autorización para el recojo de los datos de la investigación titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C., DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025.

Por tal motivo, se acepta lo solicitado, asimismo, se autoriza a incluir el nombre de nuestra empresa en el título del informe de investigación y utilizar los datos para el desarrollo de la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted, reitenrando mis muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,

TRANSPORTE LUCERITO  
VRAE S.A.C  
RUC: 10730112374  
  
DEMETRIO PINEDO CASAS  
GERENTE GENERAL

## Anexo 2. Carta de recojo de datos



Chimbote, 20 de febrero del 2025

**CARTA N° 0000000178- 2025-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA**

**Señor/a:**

**DEMETRIO RAMOS CASAS  
TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C.**

**Presente.-**

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo 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 TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C., DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025, con la línea de investigación LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA, que involucra la recolección de información/datos en TRABAJADORES, a cargo de NOEMI GLADYS APANCCORAY JANAMPA, perteneciente al PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 77666373, durante el período de 08-02-2025 al 30-05-2025.

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.

Atentamente.



Mgtr. Elena Esther Reyna Márquez  
Coordinadora de Gestión de Investigación

RECIBIDO 21-02-2025

TRANSPORTE LUCERITO  
DEMETRIO RAMOS CASAS  
GERENTE GENERAL

### Anexo 3. Matriz de consistencia y operacionalización

**TÍTULO:** Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p>¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p>¿Cuáles son las características del clima laboral en la microempresa Transporte</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Definir las características de la motivación intrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p> <p>Identificar las características de la motivación extrínseca en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p>	<p>Esta investigación no planteó hipótesis por ser un estudio descriptivo solo se limitó a caracterizar los hechos ocurridos.</p> <p>Según Espinoza et al. (2023), no todas las investigaciones generarán hipótesis, pues su formulación dependerá del alcance del estudio. Las hipótesis serán fundamentales</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Motivación laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación intrínseca</li> <li>- Motivación extrínseca</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Desempeño organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima laboral</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> <li>- Rendimiento laboral</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo - propuesta</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental – transversal.</p> <p><b>Población:</b> 9 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> 9 trabajadores.</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p>


<p>Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p>¿Cuáles son las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p>¿Cuáles son las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p> <p>¿Cómo elaborar una propuesta de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025?</p>	<p>Determinar las características del clima laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p> <p>Identificar las características de la evaluación del desempeño en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p> <p>Definir las características del rendimiento laboral en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p> <p>Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025.</p>	<p>en investigaciones correlacionales o explicativas, donde se buscará establecer relaciones entre variables.</p>		
---	---	---	--	--

## Operacionalización de variables

Variables	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Categorías o Valoración
Motivación laboral	En la variable Motivación laboral se ha planteado dos dimensiones; siendo para la primera dimensión motivación intrínseca, se tiene los indicadores siguientes: relaciones laborales, responsabilidad laboral, desarrollo personal, satisfacción laboral, identidad corporativa. Para la segunda dimensión motivación extrínseca, los indicadores fueron: capacitaciones, salario, reconocimiento, incentivo económico, recompensa laboral. Se cuenta con 10 ítems para esta variable (Ayala, 2022).	Motivación intrínseca	- Relaciones laborales	Likert	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
			- Responsabilidad laboral		
			- Desarrollo personal		
			- Satisfacción laboral		
		Motivación extrínseca	- Identidad corporativa		
			- Capacitaciones		
			- Salario		
			- Reconocimiento		
			- Incentivo económico		
			- Recompensa laboral		

Desempeño organizacional	En la variable desempeño organizacional se ha planteado tres dimensiones; siendo para la primera dimensión clima laboral, se tiene los indicadores siguientes: trabajo en equipo, comunicación efectiva, infraestructura, herramienta de trabajo. Para la segunda dimensión evaluación del desempeño, los indicadores fueron: evaluación por competencias, evaluación 360 grados, evaluación por resultados. Para la tercera dimensión rendimiento laboral, los indicadores fueron: eficacia, eficiencia, calidad de trabajo. Se cuenta con 10 ítems para esta variable (Pineda et al., 2023).	Clima laboral	- Trabajo en equipo	Likert	6. Nunca 7. Casi nunca 8. A veces 9. Casi siempre 10. Siempre
			- Comunicación efectiva		
			- Infraestructura adecuada		
			- Herramientas de trabajo		
		Evaluación del desempeño	- Evaluación por competencias		
			- Evaluación 360 grados		
			- Evaluación por resultados		
		Rendimiento laboral	- Eficacia		
			- Eficiencia		
			- Calidad de trabajo		

#### Anexo 4. Ficha de identificación del experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz	
Nº DNI / CE: 44330641	Edad: 37 años
Teléfono / celular: 942821395	Email: GJMORALESMV@gmail.com
Título profesional: Licenciado en Administración	
Grado académico: Maestría: <input checked="" type="checkbox"/> X	Doctorado: <input type="checkbox"/>
Especialidad: Gestión Pública	
Institución que labora: Dirección Regional Agraria Ica	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis	
Título:	
Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025	
Autora: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys	
Programa académico: FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD – PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN	
 Mg. Guisseppi Morales Muñoz LIC. EN ADMINISTRACIÓN Firma del Experto	

**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Orlando Pérez García-Blásquez

Nº DNI / CE: 10063511

Edad: 53 años

Teléfono / celular: 999993687

Email: ORLPREZ.@hotmail.com

---

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: **X**

Doctorado: .....

Especialidad: Gestión Pública

Institución que labora: Municipalidad Distrital de Jesús Nazareno

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

Autor: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys

Programa académico: FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD – PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

---

  
Orlando Pérez García - Blásquez  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Firma del Experto



**Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación**

Nombres y Apellidos: Wilber Quispe Medina

Nº DNI / CE: 25760824

Edad: 50 años

Teléfono / celular: 981605064

Email: wilber.quispe.medina@gmail.com

---

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría: **X**

Doctorado: .....

Especialidad: Educación con mención en Docencia, Currículo e Investigación

Institución que labora: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

---

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

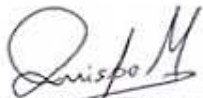
Título:

Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

Autora: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys

Programa académico: FACULTAD DE HUMANIDADES, CIENCIAS Y SALUD – PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

---

  
.....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD Nº 5179



**Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad u otros)**



**Carta de Presentación al Experto**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Guisseppi Jonathan Morales Muñoz

Presente.-

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: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys 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 Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Noemi Gladys", written over a horizontal line.

Apanccoray Janampa, Noemi Gladys  
DNI N° 77666373


FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Motivación intrínseca							
1	¿Con que frecuencia cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia presenta una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas?	x		x		x		
3	¿Qué tan frecuente la empresa fomenta su desarrollo personal a través de talleres de formación?	x		x		x		
4	¿En qué medida se siente satisfecho con su entorno laboral?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia los colaboradores muestran una identidad corporativa?	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca							
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades?	x		x		x		
2	¿En qué medida está conforme con el salario percibido por su esfuerzo laboral?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza un reconocimiento ante sus logros y metas alcanzadas?	x		x		x		
4	¿Qué tan frecuente percibe algún incentivo económico por su labor destacada?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia la empresa brinda recompensa laboral por el buen desempeño de los colaboradores?	x		x		x		
	Variable 2: Desempeño organizacional							
	Dimensión 1: Clima laboral							
1	¿Con que frecuencia se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento	x		x		x		

	adecuado a la infraestructura de la empresa?							
4	¿Con que frecuencia se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores para su desempeño óptimo?	x		x		x		
	Dimensión 2: Evaluación del desempeño							
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente la empresa realiza evaluaciones 360 donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos de los logros?	x		x		x		
	Dimensión 3: Rendimiento laboral							
1	¿Con que frecuencia los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia los trabajadores muestran calidad en su trabajo?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto:    Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar (    )    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Guisseppi Jonathen Morales Muñoz    DNI: 44330641

  
Mg. Guisseppi Morales Muñoz  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 38521

Firma del experto





### Carta de Presentación al Experto

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Orlando Pérez García-Blásquez

Presente.-

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: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys 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 Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

Apanccoray Janampa, Noemi Gladys

DNI N° 77666373


FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Motivación intrínseca								
1	¿Con que frecuencia cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia presenta una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas?	x		x		x		
3	¿Qué tan frecuente la empresa fomenta su desarrollo personal a través de talleres de formación?	x		x		x		
4	¿En qué medida se siente satisfecho con su entorno laboral?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia los colaboradores muestran una identidad corporativa?	x		x		x		
Dimensión 2: Motivación extrínseca								
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades?	x		x		x		
2	¿En qué medida está conforme con el salario percibido por su esfuerzo laboral?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza un reconocimiento ante sus logros y metas alcanzadas?	x		x		x		
4	¿Qué tan frecuente percibe algún incentivo económico por su labor destacada?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia la empresa brinda recompensa laboral por el buen desempeño de los colaboradores?	x		x		x		
Variable 2: Desempeño organizacional								
Dimensión 1: Clima laboral								
1	¿Con que frecuencia se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento	x		x		x		

4	adecuado a la infraestructura de la empresa?							
4	¿Con que frecuencia se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores para su desempeño óptimo?	x		x		x		
Dimensión 2: Evaluación del desempeño								
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente la empresa realiza evaluaciones 360 donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos de los logros?	x		x		x		
Dimensión 3: Rendimiento laboral								
1	¿Con que frecuencia los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia los trabajadores muestran calidad en su trabajo?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto:    Aplicable ( X )    Aplicable después de modificar (    )    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Orlando Pérez García-Blásquez    DNI: 10063511

  
Orlando Pérez García - Blásquez  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
Firma del experto





### Carta de Presentación al Experto

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Wilber Quispe Medina

Presente.-

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: Apanccoray Janampa, Noemi Gladys 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 Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025

y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de variables
- Ficha de validación

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

Atentamente,

---

Apanccoray Janampa, Noemi Gladys

DNI N° 77666373


FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., distrito La Victoria, Lima, 2025								
	Variable 1: Motivación laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
	Dimensión 1: Motivación intrínseca							
1	¿Con que frecuencia cuenta con una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la empresa?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia presenta una responsabilidad laboral al momento de realizar sus tareas?	x		x		x		
3	¿Qué tan frecuente la empresa fomenta su desarrollo personal a través de talleres de formación?	x		x		x		
4	¿En qué medida se siente satisfecho con su entorno laboral?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia los colaboradores muestran una identidad corporativa?	x		x		x		
	Dimensión 2: Motivación extrínseca							
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza capacitaciones para mejorar sus habilidades?	x		x		x		
2	¿En qué medida está conforme con el salario percibido por su esfuerzo laboral?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza un reconocimiento ante sus logros y metas alcanzadas?	x		x		x		
4	¿Qué tan frecuente percibe algún incentivo económico por su labor destacada?	x		x		x		
5	¿Con que frecuencia la empresa brinda recompensa laboral por el buen desempeño de los colaboradores?	x		x		x		
	Variable 2: Desempeño organizacional							
	Dimensión 1: Clima laboral							
1	¿Con que frecuencia se trabaja en equipo al momento de cumplir las tareas encomendadas?	x		x		x		
2	¿Con que frecuencia se practica una comunicación efectiva entre todos los trabajadores?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia se realiza mantenimiento	x		x		x		

	adecuado a la infraestructura de la empresa?							
4	¿Con que frecuencia se renuevan las herramientas de trabajo de los colaboradores para su desempeño óptimo?	x		x		x		
	Dimensión 2: Evaluación del desempeño							
1	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones por competencias, calificando las habilidades y capacidades del trabajador?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente la empresa realiza evaluaciones 360 donde los trabajadores son evaluados por todos los miembros de la empresa?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia la empresa realiza evaluaciones según los resultados obtenidos de los logros?	x		x		x		
	Dimensión 3: Rendimiento laboral							
1	¿Con que frecuencia los objetivos laborales se cumplen de manera eficaz?	x		x		x		
2	¿Qué tan frecuente se realizan las actividades de manera eficiente en el menor tiempo posible y sin desperdiciar recursos?	x		x		x		
3	¿Con que frecuencia los trabajadores muestran calidad en su trabajo?	x		x		x		

Recomendaciones:

Opinión de experto:    Aplicable ( **X** )    Aplicable después de modificar (    )    No aplicable (    )

Nombres y Apellidos de experto: Mg. Wilber Quispe Medina    DNI: 25760824

  
 .....  
**Mg. Wilber Quispe Medina**  
**LIC. EN ADMINISTRACIÓN**  
 CLAD N° 5179  
 Firma del experto



## Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

VARIABLE : MOTIVACIÓN LABORAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
Sujeto 1	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	44
Sujeto 2	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	42
Sujeto 3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	45
Sujeto 4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	3	41
Sujeto 5	4	5	3	4	3	3	5	4	4	3	38
Sujeto 6	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	40
Sujeto 7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34
Sujeto 8	5	5	3	4	4	5	4	5	3	3	41
Sujeto 9	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	43
VARIANZA	0.24691358	0.17283951	0.24691358	0.22222222	0.24691358	0.61728395	0.44444444	0.4691358	0.17283951	0.61728395	

$\Sigma$  (símbolo sumatoria)

$$\alpha \text{ (Alfa)} = 0.72222222$$

$$K \text{ (Número de Items)} = 10$$

$$V_i \text{ (Varianza de cada Items)} = 3.46$$

$$V_t \text{ (Varianza Total)} = 9.88$$

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

### CONCLUSION:

En la variable "Motivación laboral" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., de lo cual según la fórmula alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.72222222, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del instrumento.



VARIABLE: DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	SUMA
sujeto 1	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	40
sujeto 2	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	39
sujeto 3	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	45
sujeto 4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	46
sujeto 5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	42
sujeto 6	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	41
sujeto 7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
sujeto 8	3	3	4	3	4	4	3	3	4	5	36
sujeto 9	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	44
VARIANZA	0.61728395	0.61728395	0.22222222	0.39506173	0.61728395	0.61728395	0.7654321	0.39506173	0.24691358	0.22222222	

$\Sigma$  (símbolo sumatoria)  
 $\alpha$  (Alfa) = 0.783607682  
 K (Número de Items) = 10  
 $V_i$  (Varianza de cada Items) = 4.72  
 $V_t$  (Varianza Total) = 16.00

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

**CONCLUSION:**

En la variable "Desempeño organizacional" se encuestó a 9 trabajadores de la microempresa Transporte Lucerito VRAE S.A.C., de lo cual según la fórmula Alfa de Cronbach, salió como resultado final 0.783607682, lo que nos quiere decir el análisis de la consistencia que es buena la confiabilidad del



**Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros que corresponda a la investigación**

**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

\_\_\_\_\_ y es dirigido por \_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: \_\_\_\_\_.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará \_\_\_\_\_ 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 \_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ 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): \_\_\_\_\_

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, NOEMI GLADYS APANCCORAY JANAMPA, identificada con DNI, 77666373 con domicilio real en Av. Santa Rosa, Distrito Pichari, Provincia la Convención, Departamento Cusco,

### DECLARO BAJO JURAMENTO,

En mi condición de bachiller de Administración con código de estudiante 3111171311 del Programa de Estudios de Administración, Facultad de Humanidades, Ciencias Y Salud, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2025-1:

1. Que los datos consignados en la tesis titulada, PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACION LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA TRANSPORTE LUCERITO VRAE S.A.C., DISTRITO LA VICTORIA, LIMA, 2025, son reales y no hubo manipulación ni fabricación de los resultados, todo lo que se presenta en la investigación tanto los resultados, validaciones de los expertos y toda información colocada es autentico y real.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Pichari, 13 de abril del 2025



NOEMI GLADYS APANCCORAY JANAMPA

DNI 77666373



Huella Digital