



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL
PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA
SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR´S E.I.R.L, DISTRITO
CHIMBOTE, 2022.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

VILLAVICENCIO ROSALES, LAURA ANTONELLA

ORCID: 0000-0002-4293-6291

ASESOR

MGTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villavicencio Rosales, Laura Antonella

ORCID: 0000-0002-4293-6291

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza
ORCID 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia
ORCID:0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación y bendecirme con cada triunfo en mi caminar; por los maravillosos padres que me ha dado que son ejemplo de esfuerzo y fortaleza, Gracias por este logro mi Dios

A mis padres y mi hermana y mis familiares cercanos por el apoyo incondicional que brindaron y pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados, por compartir mis alegrías, victorias y fracasos, siempre recibiendo de ustedes palabras de aliento para seguir adelante. He logrado alcanzar mis metas y lo comparto con ustedes con mucho cariño

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta poder culminar mi tesis y haber dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor

A mis amigos y compañeros por el apoyo continuo en cada paso de mi proyecto y que siempre me brindaron su comprensión para poder llegar a mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación, planteó como objetivo general, establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. La investigación fue, de diseño no experimental –transversal – descriptivo, y se utilizó una población muestral de 7 trabajadores del área de ventas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira a otros cargos, el 85.71% manifiesta que siempre sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, el 71.43% indico que siempre le asignan retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa, el 57.14% expresa que a veces suele recibir capacitaciones por parte de su superior, el 100.00% expreso que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas, el 71.43% expresaron que a veces se brindan oportunidades de ascensos se dan constantemente, el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 71.43% expresaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Se concluye que en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, los trabajadores en pocas ocasiones es recompensado y esto les causa que estes desmotivados, pues consideran que la empresa no valora sus esfuerzos, sin embargo, ellos no pueden mostrar su descontento porque los directivos no tomarían en cuenta sus opiniones.

Palabras clave: Calidad, Gestión, desempeño, motivación

ABSTRACT

The present investigation, raised as a general objective, to establish a proposal to improve the motivation of the personnel and work performance in the company services Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, Chimbote district, 2022. The investigation was, of non-experimental design - cross-sectional - descriptive , and a sample population of 7 workers in the sales area was used, to whom a questionnaire of 26 questions on a Likert scale was applied, through the survey technique, obtaining the following results: 71.43% of the workers always aspires to other positions, 85.71% state that their superiors always assign greater responsibilities, 71.43% indicated that they always assign additional rework for the growth of the company, 57.14% express that sometimes they usually receive training from their superior, 100.00% expressed that sometimes they recognize their performance for reaching the goals, 71.43% expressed that opportunities for promotions occur constantly, 71.43% expressed that there is almost always a collaborative environment in the company, 71.43% expressed that sometimes they have a good relationship with their co-workers. It is concluded that in the company Multiple Services E Cesar'S E.I.R.L, the workers are rarely rewarded and this causes them to be unmotivated, since they consider that the company does not value their efforts, however, they cannot show their discontent because the managers would not take their opinions into account.

Keywords: Quality, Management, performance, motivation

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido.....	viii
7. Índice de tablas y figuras	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	7
III. Hipótesis	44
IV. Metodología.....	45
4.1 Diseño de la investigación	45
4.2 Población y muestra	46
4.3 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores	48
4.4 Técnicas e instrumentos	50
4.5 Plan de análisis.....	51
4.6 Matriz de consistencia.....	52
4.7 Principios éticos	53
V. Resultados	55
5.1 Resultados	55
5.2 Análisis de resultados.....	63
VI. Conclusiones.....	74
Aspectos complementarios	76
Referencias bibliográficas.....	86
Anexos	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022	55
Tabla 2. Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022	57
Tabla 3. Características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022	58
Tabla 4. Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022	59
Tabla 5. Propuesta de mejora en la motivación del personal y desempeño laboral permite un óptimo funcionamiento en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de los factores motivacionales	116
Figura 2. Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades	116
Figura 3. Retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa.....	117
Figura 4. Siente que toman en cuenta sus opiniones	117
Figura 5. Suele recibir capacitaciones por parte de su superior.....	118
Figura 6. Cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo.....	118
Figura 7. Mantiene una comunicación fluida con su superior	119
Figura 8. Recibe incentivos por venta de productos intangibles.....	119
Figura 9. Reconocen su desempeño por alcanzar las metas	120
Figura 10. Reconocen sus horas extras.....	120
Figura 11. Suele tener oportunidades de ascensos en el año.....	121
Figura 12. Las oportunidades de ascensos se dan constantemente	121
Figura 13. Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo	122
Figura 14. Productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente.....	122
Figura 15. El trato con los clientes es cortés.....	123
Figura 16. Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente.....	123
Figura 17. Cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida	124
Figura 18. Bonificación adicional cuando alcanza sus metas.....	124
Figura 19. Existe un ambiente de colaboración en la empresa	125
Figura 20. Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas	125
Figura 21. Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo	126
Figura 22. Cuando se requiere realizar un trabajo en equipo le gusta cooperar.	126
Figura 23. Busca llevar a la práctica sus ideas	127
Figura 24. Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas	127
Figura 25. Posee un ambiente propicio para generar ideas.....	128
Figura 26. Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos.....	128

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, encontrar maneras de motivar se ha convertido en un reto para muchos directivos. La motivación de los empleados a veces puede ser especialmente problemática para las micro y pequeñas empresas. El empresario a menudo ha pasado tantos años construyendo su empresa, que luego delegar responsabilidades le resulta difícil. Hay que tomar consciencia de tales trampas, porque los efectos de la baja motivación de los empleados en las pequeñas empresas pueden ser devastadores. Si se les permite continuar con problemas como la complacencia, la baja moral o el desaliento generalizado, puede afectar la productividad, las ganancias y la competitividad (Hernández, 2021).

En España, al menos un 45,7% de la población laboral de las micro y pequeña empresa no está satisfecha. Las causas para esa desmotivación pueden ser diversas en un mismo grupo, pero las principales razones suelen ser comunes en distintas empresas y tienen que ver con los siguientes puntos: Falta de reconocimiento: si no se ven recompensados los esfuerzos que realiza un trabajador para lograr sus objetivos, se deteriora su compromiso con la misión de la empresa y, por tanto, se siente desmotivado; del mismo se labora en condiciones laborales precarias: la crisis de la pandemia ha acentuado esta realidad, sin embargo, es importante reconocer con un salario adecuado y coherente, las tareas desempeñadas en cada puesto. Además de ofrecer contratos estables y diseñar estrategias de promoción interna (Hernández, 2021)

Por otro lado en México un 48% de los empleados sentían falta de desmotivación en sus puestos, mientras que otro 38% sentía un agotamiento total, lo que se ha generado por el trabajo en casa en donde en muchos casos, las cargas de trabajo aumentaron de manera significativa, y un 11% no tenía creatividad para sus funciones, las razones pueden ir desde falta de apreciación por la persona, verla como una herramienta y no un ser humano; no dar incentivos emocionales y materiales; bajos sueldos; falta de crecimiento y oportunidades en la organización; no contar con prestaciones de seguridad social adecuadas; malas condiciones, entre otras (López, 2021).

En Colombia, los trabajadores de las mypes tiene un bajo desempeño laboral por diversas razones entre las principales son: Falta de iniciativa, es decir cuando deja de tomar la iniciativa en ocasiones obvias, frecuentes o se empieza a evidenciar la falta de interés en lo que se hace, además se observa baja Productividad, lo cual disminuye ostensiblemente la ejecución del desempeño laboral en un tiempo especificado, va más allá de un mal día o un día de poco rendimiento y los trabajadores se encuentran con negativismo constante, es decir tienen pensamientos nefastos y negativos tanto en el entorno laboral como personal, quejas permanentes de las condiciones laborales (Montero, 2017)

En el Perú según el Barómetro Edenred Perú 2021, el personal de las micro y pequeñas empresas se encuentra desmotivado y a su vez tiene bajos nivel de desempeño laboral debido a que el 54,7 % indicó que realiza teletrabajo parcial o total. De este grupo, y pese a que el gobierno peruano estableció el derecho a la

desconexión digital, el 73% indicó que su carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. Esto ha generado un desbalance entre la vida personal y laboral. El 84,5 % de personas indicó que a pesar de que su carga laboral se incrementó, no recibió remuneración por horas extra. En cuanto a la estructura salarial, el 18,7% afirma que su salario fijo disminuyó y el 74.2% declara que se mantuvo. Además, el 20,4% indicó que su sueldo variable se redujo. Esto ha tenido un serio impacto sobre la motivación y la productividad de los colaboradores (Tello, 2021)

En Lima un estudio de Ronald Career Services Group, demostró que el 44% de los empleados del país se sienten a gusto. Y un 74% de encuestados estaría dispuesto a cambiar de trabajo si pudiesen laborar en algo que los haga más felices, esto se debe a que el personal de las empresas no se encuentra motivado por su jefe, lo que conlleva a que no mejoren su desempeño, por ello es importante que las organizaciones y los trabajadores dediquen esfuerzos para lograr un clima laboral armónico y positivo (Medina, 2018)

En Ancash solo el 30.7% de las micro y pequeñas empresas realizan incentivos a los trabajadores, lo cual genera, desmotivación e insatisfacción laboral lo cual se traducen por regla general en una reducción del desempeño y del compromiso de los empleados con la empresa. Con el paso del tiempo, esto acaba derivando en: un aumento del absentismo, con el coste que dicho absentismo tiene para la empresa (COMEX Perú, 2019)

Finalmente, en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, del distrito Chimbote, donde se desarrolló la investigación el personal del área de ventas no se encuentra motivado por sus líderes, debido a que el salario, las políticas de empresa, las escasas o nulas posibilidades de desarrollo, la falta de flexibilidad o los horarios y jornadas interminables son las causas de la insatisfacción en el trabajo que afectan al desempeño laboral. Actualmente, uno de los aspectos que más se tiene en cuenta a la hora de valorar positivamente un puesto de trabajo es el salario emocional y, en concreto, la conciliación laboral. Por todo lo expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022?; para desarrollar el problema se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Y para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. Determinar las características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. Determinar las características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. Determinar las características de la iniciativa del personal de la empresa

servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. Elaborar un plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

El estudio es importante porque permitió determinar si la propuesta de mejora en la motivación del personal y desempeño laboral permite un óptimo funcionamiento en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022. El estudio tiene justificación teórica debido a que se presentó teorías sobre la motivación laboral y desempeño laboral, además se presentaron las dimensiones de cada variable, por tanto, esto permitió analizar las ventajas de contar con trabajador motivados, así como incrementa su desempeño a través de reconocimientos, y oportunidades de crecimiento en las empresas. Del mismo modo ayudó a mejorar las dimensiones de la motivación en el desempeño de los colaboradores de las empresas, a través de conocer la relación de la motivación en el desempeño laboral. Al mismo tiempo permitió dar a conocer a las organizaciones que es de suma importancia realizar un plan o tomar medidas para poder tener énfasis en la influencia de la motivación en el desarrollo del desempeño de los colaboradores.

El estudio es de especial relevancia porque en ella se generan estrategias y se toman las decisiones que impactan en el resto de la organización. Por lo tanto, los resultados de este estudio permitieron a la empresa: Evaluar la necesidad de una intervención en cuanto a motivación y desempeño laboral. Insertar talleres en Gestión de Desempeño, dirigido al personal administrativo, enfocado al desarrollo

de personas con el fin de incrementar la realización personal de cada trabajador. La investigación también sirve como material de referencia para investigaciones futuras a profesionales dedicados al Área de Recursos Humanos, Dirección de Personas y Gobierno de Personas como información importante para los estudios de motivación y desempeño laboral.

La investigación fue, de diseño no experimental –transversal – descriptivo, y se utilizó una población muestral de 7 trabajadores del área de ventas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas en escala de Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira a otros cargos, el 85.71% manifiesta que siempre sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, el 71.43% indicó que siempre le asignan retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa, el 57.14% expresa que a veces suele recibir capacitaciones por parte de su superior, el 100.00% expresó que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas, el 71.43% expresaron que a veces se brindan oportunidades de ascensos se dan constantemente, el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 71.43% expresaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Se concluye que en la empresa servicios Múltiples E Cesar´S E.I.R.L, los trabajadores en pocas ocasiones es recompensado y esto les causa que estes desmotivados, pues consideran que la empresa no valora sus esfuerzos, sin embargo, ellos no pueden mostrar su descontento porque los directivos no tomarían en cuenta sus opiniones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Motivación laboral

Cadena (2019) en su investigación *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. El objetivo general de la presente investigación consiste en analizar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en los operarios de la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. Se emplea un estudio de investigación cuantitativa, de tipo no experimental con corte transversal y alcance descriptivo y correlacional en una población de 50 trabajadores del área operativa, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. El 84% del mismo corresponde al género masculino, el 58% en estado civil soltero, el 62% se encuentra en una situación económica buena, referente a las necesidades de Protección y Seguridad el 44% de los operarios se encuentran en un punto medio, con respecto a las necesidades sociales y de pertenencia, se reflejan resultados donde el 68% de los operarios presentan una puntuación baja, acerca de las necesidades de autoestima el 59,0% se encuentra en un nivel medio, el 48% se encuentra en el rango de casi siempre en la calidad de trabajo, el 50% de los operarios casi siempre incluyen cierto mecanismo para realizar su trabajo, el 40% casi siempre influye en el grupo,

el 52% de los operarios casi siempre buscan informarse e incluso transmitir cierta información que sea relevante para la organización. Se concluye que: El factor que incidió en la motivación laboral con puntuación baja fue la escala de las necesidades Sociales y de Pertenencia relacionados a esto con la interacción social y el trabajo en equipo con el 68% de los operarios de Envatub S.A. mientras que las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de autorrealización se encuentran en un punto medio.

Castro (2017) en su investigación *El Papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas*. El objetivo de este trabajo fue determinar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño de los trabajadores de tres empresas del sector metal mecánico, ubicadas en la ciudad de San Luis Potosí, concretamente de la Zona Industrial. El tipo de estudio realizado fue correlacional y el tipo de diseño utilizado en esta investigación fue transversal, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento. Para llevar a cabo la investigación se recolectaron datos de una muestra de 100 trabajadores (hombres y mujeres) de diferentes áreas administrativas, con edad promedio de 33 años, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 80% de la muestra se encuentra entre los 21 y los 57 años, En lo que respecta a su antigüedad en el puesto, se encontró que el 25% de los encuestados tiene 2 años, el 62% fueron hombres, El 66% cuenta con una licenciatura. En base a los estadísticos

descriptivos y las correlaciones entre todas las variables de estudio. De acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 1, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con la motivación laboral ($r = .29$, $p < .01$). De igual manera, de acuerdo con lo esperado en la Hipótesis 2, los valores hacia el trabajo se relacionaron positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .19$, $p < .01$). Por último, de acuerdo con la Hipótesis 3, la motivación laboral se relacionó positivamente con el desempeño adaptativo ($r = .35$, $p < .01$). Se concluye que; existe relación positiva entre los valores hacia el trabajo y la motivación laboral. Lo anterior concuerda con estudios previos que han demostrado la influencia de los valores hacia el trabajo en variables de tipo afectivo, tales como el compromiso organizacional.

Calderón (2017) en su investigación *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la Paz*. Tuvo como objetivo saber la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral que trabaja dentro de la organización Joe banana de la ciudad de La Paz, El presente estudio, sigue el diseño no experimental, la población en la que se aplicó el estudio está conformada por 150 personas entre personal de atención al cliente, cocineros, pasteleros, cajeros, coperos, meseros desde los 20 hasta los 45 años de edad entre mujeres y varones, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 48 % indica que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, el 38% de la población manifiesta que A VECES tienen buena comunicación con sus

jefes, El 42% de la población menciona que a veces está a gusto con las condiciones de trabajo, el 38% de la población menciona que su trabajo no es seguro, el 66% nos indica que el trabajo está bien iluminado, el 70% menciona que existe una adecuada condición de higiene en el entorno laboral, el 46% de la población menciona que el trato de los superiores a veces es el adecuado, el 48% asevera que la institución no es ordenada, el 50% menciona que los compañeros a veces están a gusto con su trabajo, este aspecto numérico es bastante significativo, el 54% de la población menciona que a veces se entiende con sus superiores, el 42% menciona que a veces está bien económicamente, el 40% menciona sentirse algo satisfecho en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. Se concluye que; se establece que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, porcentualmente el nivel de motivación es mayor al nivel de satisfacción, debido a los elementos encontrados en la investigación. Es decir, que la variable motivación, así como la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

Variable 2. Desempeño laboral

En tanto Bohórquez (2020) (2020) en su investigación *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Canton- Salinas, Ecuador*, tuvo como objetivo analizar la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del cantón Salinas, donde se desarrolló una investigación de diseño descriptivo correlacional; se utilizó una muestra poblacional de 18 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 10 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 40,76% de los trabajadores encuestados se encuentran satisfechos, el 35,67% manifestó que es indiferente, finalmente el 12,10% están totalmente satisfechos, el 42,68% expresó que contribuyen mucho. Por medio de los factores antes mencionados la mayoría de los trabajadores aportan de manera significativa al desarrollo de las actividades que benefician directamente a la institución, el 50,32% respondieron siempre es importante contar con los recursos necesarios para cumplir con sus labores en su totalidad, el 50,32% de los encuestados indicaron que siempre logran cumplir las diversas actividades en el tiempo establecido de trabajo, el 35% de trabajadores que sienten la necesidad de poder, el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas; y el 100% de trabajadores mencionan ser eficientes y eficaces al realizar sus actividades diarias. Se concluye que: existe un adecuado grado de

motivación, el cual influiría positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores GAD municipal del cantón Salinas.

Mendivil (2018) en su investigación *Factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora*; tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de servicio de las empresas hoteleras del Sur de Sonora, el estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una muestra de 108 representantes de los hoteles, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 5 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 59% de los encuestados es personal femenino, el 51% son solteros, el 82% no pertenece a ningún sindicato, el 50% de los encuestados tienen menos de 2 años laborando, el 57% expresan que los puestos predominantes pertenecen a Recepcionistas, meseros y camaristas. Se concluye que los empleados tienen un perfil de estudio bajo, por lo que sus competencias para aspirar a otro puesto a la teoría de las necesidades de manera personal a los empleados le faltan satisfacer las necesidades de seguridad con relación a su estabilidad económica ya que existe de acuerdo al sueldo percibido en relación con sus responsabilidades.

Plaza (2019) en su investigación *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019*, tuvo como objetivo, analizar la motivación y el desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del

cantón Esmeraldas, periodo Junio a diciembre 2019, el estudio fue cuantitativa, descriptiva, correlacional y no experimental, la muestra fueron de realizadas a 36 funcionarios de la institución, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 12 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 64% tienen objetivos personales, el 47% tienen un deseo de nuevo empleo, el 64% miden el desempeño según capacidades, el 42% es estable y seguro en el trabajo, el 89% considera hacer las cosas bien según sus funciones, el 86% tiene empeño y esfuerzo para mejorar, el 86% aporta con ideas para mejorar labores, el 72% busca información nueva de su trabajo, el 50% de los funcionarios encuestados han manifestado que cuentan con sus vacaciones año a año, el 33% no tienen beneficios económicos, el 50% tienen un salario puntual, el 42% tienen reconocimiento del jefe. Se concluye que los niveles de desempeño laboral podrían considerarse aceptables; en cuanto a la productividad, los funcionarios están comprometidos en realizar adecuadamente sus tareas, cumplir con las disposiciones y políticas institucionales, realizar a tiempo sus labores y respetar las decisiones institucionales. En los aspectos de competencia y relaciones interpersonales se evidenciaron dos situaciones que afectan el desempeño laboral como la poca realización de procesos de capacitación y deficiencias en el flujo comunicacional de los funcionarios.

Antecedentes nacionales

Variable 1. Motivación laboral

Caldas y Villanueva (2020) en su investigación *Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado. La investigación fue enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, de investigación descriptiva y de tipo aplicada. Para la población, se manejó en base a todos los trabajadores de la empresa de transporte Cruz del Sur de Javier Prado delimitando una muestra de 47 trabajadores que pertenecen solamente al área de cargo. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta vía web y el instrumento fue el cuestionario compuesto por 10 ítems, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 45% manifestó que tiene un nivel alto en la dimensión motivación de logro, el 40% manifestó contar con un nivel alto en la motivación de afiliación, el 62% quienes llegaron a un nivel medio en la motivación de poder, el 47% que se identificó con un nivel medio de motivación, 57% se identificó entre el nivel medio en desempeño destrezas de tareas, el 49% se identificó con un nivel alto e la a dimensión de conocimiento, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con la dimensión de adaptabilidad, el 47% se identificó con un nivel alto en relación con la dimensión de disciplina, el 49% en el nivel medio en la dimensión de trabajo en equipo, el 53% se identificó con un nivel alto en la dimensión de gestión. Se

concluye con respecto a la motivación y el desempeño manifestado en los trabajadores de la empresa de transporte cruz del sur del área de cargo en Javier Prado donde cuentan con un alto índice de motivación para el desarrollo de sus actividades en conjunto con su desempeño laboral, la cual genera buena productividad y mayor sustento económico para la sostenibilidad de la empresa.

Velarde (2019) en su investigación *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017*. Su principal objetivo fue; determinar los efectos de la motivación en la mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas S.A.C. El estudio fue de tipo descriptivo de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 130 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario de 11 preguntas en escala Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 66.0% de los encuestados no están de acuerdo con la Delegación de responsabilidad por parte del jefe, el 34.0% nos dice estar de acuerdo con el : Enriquecimiento del puesto de trabajo, el 47.7% nos dice estar de acuerdo con la Motivación intrínseca el 68.3% de los encuestados, están muy de acuerdo con las Condiciones de trabajo y bienestar, el 76.0% están muy de acuerdo con la Seguridad en el puesto de trabajo (Continuidad Laboral), el 80.0% están muy de acuerdo con la Motivación extrínseca, el 43.7% nos dice estar de acuerdo con la rotación del personal, el 42% están de acuerdo con la Influencia sindical, el 40.7% nos dice estar de acuerdo con la productividad. Concluyendo que; la motivación es un factor de mejora significativa de la productividad de los

trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; en el primer semestre del año 2017; destacando con mayor intensidad los factores motivadores externos debido al carácter temporal de la actividad laboral en construcción; del mismo modo la motivación intrínseca sí es un factor de mejora de la productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC; y la motivación extrínseca sí es un factor de mejora de la 70 productividad de los trabajadores de CYJ Constructores y Contratistas SAC.

Callata y Gonzales (2017) en su investigación *Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya, Arequipa, 2017*. La presente investigación tiene como objetivo conocer el grado de relación entre las dimensiones de la motivación y la productividad laboral en los trabajadores del Municipio Distrital de La Joya, el estudio fue no experimental, transversal y correlacional, la muestra fue de realizadas a 85 funcionarios de la institución, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 54,5% son de sexo femenino, el 45,5%, corresponden a las edades comprendidas entre 25 a 32 años de edad, el 56% pondría mucho esfuerzo en su trabajo porque se divierte haciendo su trabajo, el 70,7% comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros, el 60, 9% aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo, el 54,5% Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, el 45, 8% le gusta participar en actividades en grupo. 6. evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores, el 87,9% mantiene el control físico y

administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad, el 65,4% es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan, el 77,6% mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización. Se concluye; de las cinco dimensiones de la Motivación, cuatro de ellas, guardan relación directa y significativa con la Productividad Laboral; lo cual indica que mientras mayor grado de motivación presenten los trabajadores del Municipio de la Joya, mayor nivel de productividad demostrarán; del mismo modo las dimensiones de la Motivación fluctúan entre niveles altos, medios y bajos: la gran mayoría de trabajadores (42) presentan un nivel alto en Desmotivación; mientras que en Regulación introyectada e identificada presentan niveles medios; finalmente en Motivación intrínseca y Regulación externa cuentan con un nivel bajo.

Variable 2. Desempeño laboral

Córdova (2018) en su investigación *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE de servicio rubro restaurantes, distrito de Chulucanas, año 2018*. La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la capacitación y desempeño laboral en las MYPES rubro restaurant del Distrito de Chulucanas, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. Las unidades económicas son 05 MYPE conformada por 20 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 9

preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores encuestados de las MYPES consideran que la capacitación si aumenta la productividad de sus labores, el 65% de los trabajadores encuestados califican su rendimiento laboral alto después de haber recibido una capacitación, el 40% de los trabajadores encuestados califican bueno sus conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo, el 55% de los encuestados consideran que son importante los programas de capacitación porque mejora el puesto de trabajo, el 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeñan, un 75% de los trabajadores si comparten la visión y misión de la empresa, el 60% del personal de las MYPE consideran bueno las condiciones de trabajo, equipos y materiales, el 60% de trabajadores manifiestan que la iluminación que existe en su área de trabajo es natural, el 50% del personal encuestado considera que la limpieza ayuda el buen almacenamiento y manipulación de alimentos en su área de trabajo. Se concluye que: Con respecto a la capacitación es importante porque mejora la productividad en sus labores; ayuda a la resolución de problemas; permanencia en la empresa; aumenta el rendimiento y nuevos conocimientos en el área. En cuanto al ciclo de capacitación, más de la mitad, si necesita capacitarse, se necesita crear programas de capacitación continua como talleres evaluando los resultados siempre; Por otro lado, en los factores del desempeño laboral, más de la mitad, si están motivados a través de bonos económicos, si comparten la cultura de la empresa, estructura organizativa, equipos y materiales se encuentran en buen estado; sin embargo no existe un buen liderazgo; Pero en cuanto a los elementos

del desempeño, un poco más de la mitad de los encuestados evalúan su desempeño de manera anual y no quincenal o mensual como debería ser

Torres (2019) en su investigación *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*. Tuvo como objetivo principal Determinar la Capacitación y Desempeño Laboral de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Construcción: Caso Empresa Contratistas Generales Cautivo - Yarinacocha, 2019. La metodología que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo bajo un diseño no experimental. Se consideró como población la cantidad de 10 personas (obreros), de la Constructora Cautivo ubicada en el distrito de Yarinacocha, en la provincia de Coronel Portillo, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los trabajadores afirman que cuando ingresan nuevos trabajadores cuentan con las mismas oportunidades que el resto, el 80% consideran que la capacitación debe ser constante para que puedan realizar el proyecto, el 80% no está ligado a los incentivos, el 100% consideran que los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si perciben reconocimientos, el 80% afirma que la actitud de los supervisores es la adecuada, el 70% de los trabajadores considera positivo el comportamiento de sus compañeros hacia ello, el 70% califica como negativo el desempeño de tu compañero y jefe de trabajo. Se concluye, que la empresa puesta en estudio no emplea eficientemente la capacitación y el desempeño laboral, esto debido al abandono de algunos temas

clave para el buen funcionamiento de las empresas, como tener en cuenta los conocimientos que tienen los trabajadores, la falta de equilibrio, las evaluaciones de desempeño, oportunidades de aprendizaje, entregas de incentivos y competencias laborales; las cuales son necesarias para el desarrollo de las empresas.

Correa (2018) en su investigación *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2018*; tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del desempeño laboral y competitividad de las MYPES sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el Distrito Tumbes, 2018. Cuya metodología fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, se utilizó una muestra poblacional de 15 trabajadores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 11 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 40% siempre es puntual con el horario de ingreso a su trabajo, el 50% siempre cumplen con el horario establecido, el 30% casi siempre tiene dificultades para realizar bien su trabajo, el 40% siempre tiene los conocimientos necesarios para realiza las tareas propias de su puesto de trabajo, el 70% casi siempre son persistente hasta lograr la meta fijada, el 40% siempre es constante en cualquier tarea que emprende, el 60% casi siempre realiza sus actividades con constante dedicación, el 70% casi siempre son responsable con las tareas que se le asigna, el 80% siempre como trabajador tiene actitud conciliadora, el 70% siempre coopera en los trabajos de equipo con gran entusiasmo, el 60%

siempre tiene relación con sus demás compañeros de trabajo, el 60% siempre impone puntos de vista sobre los de sus compañeros. Se concluye de acuerdo al análisis de resultados en la variable de desempeño laboral en dichas dimensiones de las MYPES sector comercio, rubro talleres de confección de ropa en el distrito de tumbes se ha podido caracterizar que el desempeño laboral asciende con un rango de aceptación de los dueños, la competitividad asciende con rango de aceptación de los dueños de dichos talleres encuestándolos para evaluar a cada uno de sus trabajadores.

Antecedentes Regionales

Variable 1. Motivación laboral

Castillo (2020) en su investigación *Motivación en Trabajadores municipales de Casma en época de Pandemia por Covid-19, Ancash, 2020*. Tuvo como objetivo identificar el nivel de motivación laboral en trabajadores en época de pandemia por COVID-19 en una Municipalidad de Casma, 2020. La metodología aplicada fue de tipo básico diseño no experimental, transversal, descriptivo simple. La población estuvo conformada por 200 trabajadores seleccionados a través del muestreo no probabilístico, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 49,5% de los trabajadores presentan nivel promedio de motivación, el 44,5% de los trabajadores presentan el nivel promedio en la dimensión necesidad de poder, el 46,5% de los trabajadores

presentan el nivel promedio en la dimensión necesidad de logro, el 34% de los trabajadores presentan el nivel bajo en la dimensión necesidad de afiliación, el 70% le gusta trabajar con otras personas que sólo, el 67% con frecuencia trabaja para obtener más control sobre los acontecimientos de la empresa. Se concluye que: de manera general, en el nivel promedio y bajo de motivación se ubican con mayor frecuencia los trabajadores Municipales de Casma evidenciado la tendencia a tener dificultades a satisfacer las necesidades de logro, poder y afiliación lo que impide que se desarrolle adecuados niveles de motivación en época de pandemia por Covid-19 ocasionando ansiedad, depresión o inadecuados niveles de bienestar psicológico afectando la salud mental del colaborador, el crecimiento de la empresa perjudicando en las gestiones y servicios que la sociedad necesita de la municipalidad.

Gamonal (2020) en su investigación *Factores motivacionales y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Ignacio, Casma-2019*. El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre los factores motivacionales y la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de emergencia del hospital San Ignacio, Casma-2019. Estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, de alcance transversal temporal, no experimental, constituida por una muestra de 30 Enfermeras que laboran en el Servicio de emergencia, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 70% están de

acuerdo en que el reconocimiento laboral otorgado fue idóneo, el 80% están de acuerdo en que el reconocimiento laboral social (de los familiares de los pacientes, los pacientes y sociedad en general) fue idóneo, el 80% están de acuerdo en que las habilidades y capacidades están siendo utilizadas y reconocidas, el 70% están de acuerdo en que se siente reconocida cuando colabora con el desarrollo del equipo humano, el 80% están de acuerdo en que existe confianza depositada por su jefe inmediato, el 80% están de acuerdo en que el la confianza depositada por los familiares de los pacientes respecto a mi labor de enfermera fue correcta, el 70% están de acuerdo en que la responsabilidad laboral que asume respecto a la defensa de la vida del paciente, es correcta. Se concluye que se localiza una correspondencia positiva alta en nuestras variables: Factores motivacionales y Satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Ignacio, Casma-2019. (Rho de Spearman = 0.838)

Rojas (2018) en su investigación *Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney, 2017*. Tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarney. La muestra estuvo conformada por 160 operarios. El diseño de investigación empleado fue el no experimental, de corte transversal, asimismo, el tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 53.3 % del personal administrativo

coincidieron que la cultura organizacional, era moderada, el 42.5% perciben como fuerte y solo el 4.2% un nivel bajo. Así mismo se determinó que el 69.2 % del personal administrativo presentan un nivel medio de satisfacción, el 21.7 % un nivel alto y el 9.2% de los trabajadores manifestaron tener un nivel de bajo, el 80,4% expreso que la entidad premia su esfuerzo, el 67,8% expreso que el sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en esta entidad. Se concluyó que existía una relación significativa de 0,631** entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa en estudio. Siendo esta relación directa y moderada es decir que a medida que se mejore la cultura en la organización, también se mejorará el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Variable 2. Desempeño laboral

Calderón (2021) en su investigación *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021*; planteo como objetivo: determinar la relación entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021, tuvo un enfoque cuantitativo el nivel de investigación fue correlacional y el diseño no experimental correlacional con una población finita con una muestra de 40 colaboradores, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 6 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% casi siempre aplica la comunicación organizacional, el 47,5% aseguran que en dicha

entidad sí existe desempeño laboral, el 52,5% sí perciben una comunicación interna en dicha entidad, el 50,0% sí perciben una comunicación externa en dicha entidad, el 65,0% s sí perciben una ejecución de carga laboral en dicha entidad, el 52,5% sí perciben cooperación y trabajo en equipo en dicha entidad. Se concluye que: Se logró determinar que sí existe una relación positiva moderada con un índice del Rho de Spearman = 0,675 entre la comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey, 2021; se puede decir entonces como conclusión que si los Jefes de Áreas toman medidas para fomentar la buena práctica y promoción de la comunicación organizacional con sus colaboradores de las diversas áreas laborales, estas acciones pueden tener un impacto significativo con la capacidad, habilidad y destrezas de sus trabajadores, permitiéndoles también mejorar e incluso desarrollar de manera eficaz los niveles del desempeño laboral y de ese modo permitir que la entidad así como ellos mismo tengan un beneficio directo, implicando incluso mejoras en la rentabilidad y remuneraciones laborales

Campos (2018) en su investigación *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018*. Tuvo como objetivo: Determinar el clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama 2018, el estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, la muestra poblacional estuvo conformada por 30 trabajadores de la Autoridad Nacional del Agua Huarmey Chicama, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la

encuesta y su instrumento un cuestionario de 9 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 53% perciben un nivel bajo en la variable clima laboral, el 40% perciben un nivel medio en la variable desempeño laboral, el 53% perciben un nivel medio en la dimensión relaciones interpersonales, el 40% perciben un nivel medio en la dimensión implicación de la variable clima laboral, el 53% perciben un nivel medio en la dimensión organización, el 53% perciben un nivel alto en la dimensión Reconocimiento, el 40% perciben un nivel medio en la dimensión incentivos, el 53% perciben un nivel medio en la dimensión igualdad, el 53% perciben un nivel alto en la dimensión funciones. Se concluye que: el clima y el desempeño laboral dentro de la Autoridad Nacional del Agua Huarney Chicama, son favorables relativamente, es por ello que se puede decir que las variables estudiadas están presentes de manera positiva dentro de la gestión del Ana.

Cruzado (2018) en su tesis *Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma – 2018*. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de la empresa financiera Confianza S.S.A. del distrito de Casma – 2018. La investigación basó su estudio en un diseño no experimental y de cohorte transversal. La muestra lo conformó todos los colaboradores de la empresa financiera Confianza S.S.A. del distrito de Casma – 2018, con una muestra de 21 colaboradores de la empresa financiera Confianza S.S.A. del distrito de Casma. para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento

un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados, la investigación da cuenta que: según los colaboradores encuestados, el 57.1% opinan que el nivel de gestión del talento humano es regular en contraste con el 23.8% de ellos que menciona que hay un nivel malo respecto a la Gestión del talento humano, para la variable desempeño laboral según los colaboradores encuestados, el 47.6% opinan que el nivel de desempeño laboral es regular en contraste con el 23.8% de ellos que menciona que hay un nivel malo respecto al desempeño laboral, el 40.6% no buscan mejorar su desempeño, el 56.5% están de acuerdo en que su desempeño ayudaría a mejorar la eficiencia en sus actividades, el 67.5% consideran que la empresa no evalúa sus competencias. Se llegó a la conclusión que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral donde se observa que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.812, con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta entre las variables de Gestión del talento humano y desempeño laboral.

Antecedentes locales

Variable 1. Motivación laboral

Sakamoto (2021) en su tesis *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021*. La presente investigación tuvo por objetivo general: Determinar si la mejora de motivación laboral y atención al

cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 53 trabajadores para la variable motivación laboral y muestra de 384 clientes para la variable atención al cliente a quienes se aplicó un cuestionario de 9 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 43,4 % de los trabajadores algunas veces cumplen con el horario establecido, el 41,5% menciona que algunas veces las empresas cumplen con el salario por su desempeño, el 51 % de los trabajadores algunas veces reciben un reconocimiento a su buen desempeño, el 34 % las empresas muy pocas veces entregan premios por su desempeño. el 37.7% la empresa muy pocas veces reconoce mi esfuerzo, el 49,1 % menciona que las empresas algunas veces respetan las ideas de sus colaboradores, el 45.3 % muy pocas veces se siente satisfecho con la atención brindada. el 56% muy pocas veces los empleados son amables. el 56.8% muy pocas veces los empleados ofrecen un servicio rápido. La investigación concluye que la minoría de trabajadores no se encuentran motivados para emplear una atención de calidad, influyendo que los representantes de cada pollería hacen caso omiso en motivar a su personal, repercutiendo en el mal ánimo, molestos y no sean eficientes en su trabajo. Se concluye que la mayoría de trabajadores no tienen el trato amable a los clientes a la hora que ofrecen un producto, haciendo esperar al cliente, ocasionando el fastidio y el repudio del cliente en no volver al local.

Rojas y Velázquez (2018) en su investigación *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018*. La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad de los trabajadores de Banco Falabella Chimbote. El método aplicado fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional y una población de estudio conformada por 23 colaboradores de Banco Falabella Chimbote, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 7 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 61,5% de los trabajadores del Banco Falabella opinan que el nivel de motivación laboral es medio, el 60,9% opinan que el nivel de productividad laboral es medio, el 78,1% de los trabajadores del Banco Falabella opinan que el nivel de factores extrínsecos es medio, el 60,9% opinan que el nivel de factores intrínsecos es medio, el 48% de los trabajadores del Banco Falabella opinan que el nivel de factores de productividad es medio, el 45.7% opinan que el nivel de eficiencia es medio, el 70,9% opinan que el nivel de eficacia es medio. Se concluye que; existe una correlación rho de Spearman es 0.837 con una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$ lo que significa una correlación positiva alta y significativa entre las variables Motivación laboral y productividad.

Acevedo (2018) en su tesis *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote 2018*. En el presente trabajo de investigación se trazó como propósito la determinación de la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción

laboral del personal operativo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018. Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, descriptiva, correlacional, con diseño transversal, la muestra está constituida por el 100% del personal es decir 30 trabajadores del área operativo de campo, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 8 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 60% están de acuerdo en que la empresa posee infraestructura adecuada que permite desarrollar las tareas de manera adecuada. El 80% están de acuerdo en que la empresa brinda implementos adecuados para realizar las tareas de manera segura. El 50% están de acuerdo en que la los materiales y recursos necesarios para poder trabajar de manera adecuada. El 70% están de acuerdo en que la se comunican con un lenguaje asertivo y adecuado. El 60% están de acuerdo en que la empresa se respetan las reglas y existe un verdadero liderazgo. El 60% están de acuerdo en que confían en sus mis compañeros lo cual es fundamental para realizar nuestro trabajo. El 60% están de acuerdo en que los compañeros siempre cumplen con las labores determinadas según los estándares establecidos. El 90% están de acuerdo en que siempre se debe decir y defender la verdad, ante todo, con mis compañeros, jefes y conmigo mismo. Se concluye que: existe una relación positiva alta entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote-2018, la significancia estadística es 0.00 y el Rho de Spearman es 0.724.

Variable 2. Desempeño laboral

Cribillero (2019) en su tesis *Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019*. Tuvo como propósito determinar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, su tipo de estudio fue no experimental, con un diseño descriptivo correlacional. La población lo conformó 144 clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019; para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 8 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 60% expresaron que se fomenta la innovación, el 70% expresaron que se promueve el trabajo en equipo, el 60% consideran que lo más importante es el cumplimiento de metas, el 80% indicaron que no maneja el criterio de influencia de puestos, el 90% indicaron que el salario que recibe por su labor en la Institución es el adecuado, el 90% expresaron que se les suministran las herramientas necesarias para realizar adecuadamente su trabajo, el 60% indicaron que se les permite aprender y progresar como persona, el 60% indicaron que perciben un ambiente de cooperación dentro de la Institución. Se concluye que la cultura organizacional tiene relación significativa con el desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor $r=0.769$ detectado por la prueba Tau-b de Kendall. Esto nos quiere decir que mientras

mejor sea la cultura organizacional de la empresa, de alguna manera mejor será también el desempeño laboral.

Sosa (2019) en su investigación *Selección de personal y desempeño laboral en funcionarios de una Municipalidad, Chimbote, 2020*. El objetivo de la presente investigación estuvo en determinar la relación entre la selección del personal y el desempeño laboral en funcionarios de una Municipalidad, Chimbote 2020. La investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 45 funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 8 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 53% de los funcionarios de la Municipalidad de Chimbote valoran con un nivel regular la selección del personal, el 57% de ellos opinan que el desempeño laboral es regular, el 53,3% de los funcionarios encuestados opinaron que el nivel de selección personal es regular, el 44,4% que opinan que el nivel de la dimensión de políticas es bajo, el 51,1% opinan que el nivel de reclutamiento es regular, el 66,7% que el nivel de la técnica de selección es regular y finalmente el 48,9% que el nivel de incorporación del personal es regular, el 57,8% de los funcionarios encuestados opinaron que el nivel de desempeño laboral es regular, el 40% que opinan que la dimensión de desempeño de tareas es bajo, el 40% (18) de desempeño cívico es bajo y finalmente el 42,2% de la calidad vida laboral es bajo. Se concluye que: Se logró determinar que existe relación positiva alta ($r=0.726$) y muy significativa

($p < 0.05$) entre la selección del personal y el desempeño laboral en funcionarios de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2020, dando cumplimiento así a la hipótesis planteada.

Cruz (2018) en su investigación *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote*. El presente estudio tuvo como propósito describir y explicar cómo incide el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SENATI - Chimbote. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y respondió a una investigación no experimental transeccional descriptiva, se realizó con una población de 70 colaboradores incluyendo personal administrativo y docentes, para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento un cuestionario de 8 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 86.90% emplean con frecuencia la resolución propia del problema, grado de toma de decisiones, liderazgo, iniciativa, independencia individual, responsabilidad individual. Y un promedio del 73.10% emplean con poca frecuencia estos elementos, el 57.14% califica de bueno las recompensas e incentivos que se ofrecen en la empresa. El 87.14% de los colaboradores afirma que su rendimiento en su centro laboral es el adecuado, realizando con eficiencia sus responsabilidades. El clima organizacional incide positivamente el 82.66% en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote, el 65.22% consideran que la productividad es buena, el 67.54% califica como buena la eficiencia y el 56.78% califica como medio la eficacia. Se concluye que, existe

relación entre clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto, si el clima organizacional se afecta, el desempeño laboral se afectará en similar medida, con una significancia del 0.00% inferior al 5% de error.

2.2. Bases teóricas

V1: Motivación laboral

La motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. Al respecto Peña (2018) establece que son las fuerzas internas de una persona que afectan su dirección, intensidad y persistencia de conducta voluntaria, es decir, estar motivados para alcanzar un objetivo concreto (dirección), con un nivel de esfuerzo determinado (intensidad), durante un cierto período (persistencia) (p. 12).

Por su parte Solís (2019) indica que la motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos (p. 7). La motivación de un empleado se compone de una multitud de motivos, que pueden ser intrínsecos o extrínsecos. Las empresas tienen la posibilidad de influir en ambas formas de motivación con las técnicas de motivación adecuadas.

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo para alcanzar las metas de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo para conseguir

cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo de la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

Dimensiones de la motivación laboral

Dimensión 1: Factores motivacionales

De acuerdo con Reyes (2021) los factores emocionales son todos aquellos aspectos o factores relacionados con la necesidad de autorrealización, superación y la motivación inherente de cada individuo, los cuales permiten que la persona se mantenga motivada con respecto a su vida personal y trabajo.

Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. Los factores motivacionales más importantes son:

Trabajo estimulante: El trabajo que realiza una persona debe ser importante e interesante para estimular a la persona a que se desempeñe mejor y se mantenga motivada.

Logro y autorrealización: Las personas logran satisfacción en el trabajo cuando consideran que lo que hacen es importante y valorado.

Reconocimiento: El desempeño laboral de los trabajadores dependerá en gran parte del reconocimiento que se le dé por los logros alcanzados en su labor.

Responsabilidad: Las personas se sienten mejor cuando se minimizan los controles por parte de sus superiores, porque ellos como empleados pueden responsabilizarse de sus tareas.

No obstante Reyes (2021) toma en cuenta dos indicadores de los factores motivacionales:

Indicadores de los factores motivacionales

Realización

La realización personal o autorrealización es poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal. Este término se refiere a tratar alcanzar el máximo potencial, lograr el éxito y construir una vida feliz de la que puedas estar orgulloso. (Guzmán, 2020)

Progreso profesional

El desarrollo profesional se define como una etapa en la que un trabajador se siente satisfecho y feliz con las tareas que desempeña hacia la empresa, y desea continuar creciendo en ella a través de metas profesionales a corto y largo plazo. (Apaza, 2018)

Dimensión 2: Reconocimiento salariales

El reconocimiento laboral es la gratitud que expresa una empresa a sus colaboradores por su desempeño. El objetivo de los programas

de reconocimiento laboral es reforzar comportamientos, prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos. El reconocimiento salarial permite que el trabajador reciba una compensación económica que represente su contribución a su empresa y que sus esfuerzos personales destacados sean reconocidos explícitamente a través de su nivel salarial. Del mismo modo Reyes (2021) menciona los indicadores del reconocimiento salarial:

Indicadores

Bonos salariales

El método consiste en vincular directamente los ingresos de los trabajadores a determinada medida de su rendimiento. Mientras mayor sea su rendimiento ellos recibirán mayores ingresos. (Ramírez, 2019)

Recategorización laboral

Promoción interna de un empleado de la empresa, es decir, a un cambio de puesto que conlleva subir algún escalón en la jerarquía de la organización, con la correspondiente mejora de la retribución económica del trabajador. (Ochoa, 2021)

V2: Desempeño laboral

El desempeño laboral puede entenderse como la calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender

de qué manera una persona se desenvuelve en su rol. Al respecto Bautista (2021) indica que

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa (p. 12).

Por su parte Lluncor (2021) indica que el desempeño laboral actúa como piedra angular para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas; por esta razón los gerentes están interesados en no solo medirlo sino también en mejorar el desempeño de sus colaboradores. En este sentido, el desempeño laboral se basa en las conductas observadas o aquellas acciones ejecutadas por los colaboradores que pueden ser medidos a través de sus capacidades y el grado de contribución que éstas brindan a la empresa.

El termino desempeño laboral en el transcurso de los años se ha transformado en una herramienta para medir el buen funcionamiento en cada puesto del área productiva, sin olvidar que los trabajadores necesitan una retroalimentación en función al resultado obtenido ya que al tener conocimiento de su nivel de eficiencia estos puedan sentirse seguros y tomados en cuenta por la

empresa a la que trabajan, así como también actúa como un método de soporte para los trabajadores que no alcanzan los estándares de la organización.

Dimensión 1: Productividad

La productividad laboral es una medida de eficiencia en el trabajo. La cual mide la eficiencia de una persona, de un equipo, o una maquinaria, en la conversión de insumos en productos útiles. La productividad mide la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo, así como los recursos utilizados para obtener dicha producción. Por tanto, la productividad laboral es la relación entre el trabajo desempeñado o los bienes producidos por una persona en su trabajo, así como los recursos que este ha utilizado para obtener dicha producción. Al respecto Morales (2020) hace mención a los indicadores de la productividad:

Indicadores

Calidad

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. También se refiere a un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. (Morales, 2020)

Volumen de ventas

El volumen de ventas es el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado. Se define volumen de producción a la cantidad real de producto obtenido por la empresa en un horizonte temporal determinado, diferenciándose del concepto de capacidad productiva, que hace referencia a la cantidad máxima de bienes y servicios que pueden fabricarse en un determinado período. (Morales, 2020)

Dimensión 2: Iniciativa

Tener iniciativa laboral es tener conciencia sobre nuestro sentir y cómo esto puede influir en nuestro entorno. En ocasiones, cuando debes dirigir un grupo de trabajo te puedes preguntar qué hacer para despertar la motivación en el trabajo y generar sinergia. Ser una persona con iniciativa supone, en gran medida, tener decisión y predisposición a la hora de proponer mejoras e ideas relacionadas con el trabajo. A menudo, estos talentos pueden identificarse porque responden a una serie de características comunes. Al respecto Morales (2020) hace mención a los indicadores de la iniciativa laboral:

Indicadores

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno.

El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas. (Caicedo, 2018)

Creatividad

Se considera creatividad empresarial a la capacidad de los trabajadores para generar ideas y diseñar nuevos canales, técnicas o productos y lograr plasmarlas de manera visual, clara y concisa para directamente aplicarlas a los procedimientos y al cumplimiento de objetivos en los que se esté trabajando en el momento. (Morales, 2020)

2.3. Marco conceptual

Motivación laboral. La motivación en el trabajo consiste en el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas (Burga, 2018).

Trabajo en equipo. Es el trabajo hecho por un grupo de personas, donde todos tienen un objetivo en común. Para que se considere trabajo en equipo o cooperativo, el trabajo debe tener una estructura organizativa que favorezca la elaboración conjunta del trabajo y la solución conjunta de problemas (Peiró, 2020).

Liderazgo. Es el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en la forma de actuar y de ser de otra persona o de un grupo de trabajo

determinado, haciendo que dicho equipo trabaje con motivación para conseguir los objetivos y metas predeterminados (Orellana, 2020).

Premios e incentivos. Se trata de los incentivos que conllevan una retribución económica o monetaria. Ejemplos de ellos son los aumentos de sueldo, las pagas extra, las comisiones, los bonos, etc., es decir, todo aquello que implica una mejora salarial o un dinero extra. Se trata de los incentivos más clásicamente utilizados (Roldan, 2020).

Toma de decisiones. El proceso de toma de decisiones, conocido como 'decision making', es un método que consiste en reunir la información, evaluar alternativas y, luego, tomar la mejor decisión final posible (Arias, 2020).

Desempeño laboral. Calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol (Bazán, 2020).

Productividad. Se encarga de medir y calcular el total de bienes y servicios que han sido producidos por cada factor utilizado (tierra, trabajo, capital, tiempo, etc.) durante un periodo determinado. Es decir, la productividad nos permite saber lo que produce un trabajador en una hora, en un día o incluso en un mes (Bazán, 2020).

Creatividad. Es la capacidad para pensar fuera de lo establecido, encontrar nuevas soluciones y generar ideas. La creatividad es intelecto + imaginación.

Mediante el intelecto, una persona es capaz de pensar, analizar la información, comprender las relaciones causa-efecto y sacar conclusiones (Bazán, 2020).

III. HIPÓTESIS

En la investigación: Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022; no se planteó una hipótesis por ser un estudio descriptivo.

La presente indagación fue descriptiva, por ello no se planteó una hipótesis, ya que solo se describió cada variable, tanto la gestión de calidad como satisfacción de los clientes, por lo que plantear la hipótesis no es necesario, concordando con Espinosa (2018), quien afirman en su revista que en un trabajo descriptivo no se considera hipótesis

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – Descriptivo de propuesta.

Fue No experimental. - Porque se utilizó sin manipular deliberadamente las variables motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Al respecto Arispe (2018) indica que, en el diseño no experimental, “se observan los fenómenos o acontecimientos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p. 69).

Fue Transversal. - Porque el estudio “Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022”. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin, específicamente en el año 2022. De acuerdo con Arispe (2018) un estudio transversal se define como un “tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido” (p. 71).

Fue descriptivo de propuesta, porque se describió las características de la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022; y en base a los resultados se elaboró una propuesta de mejora. Al respecto Baena (2017) explica que la investigación descriptiva “analiza las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. La investigación descriptiva, por tanto, lo que hace es definir, clasificar, dividir o resumir” (p. 24)

4.2. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 7 trabajadores del área de ventas de la empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022.

De acuerdo con Gallardo (2017) la es un “Conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 63).

Muestra

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población es decir por 7 trabajadores del área de ventas de empresa servicios múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022.

Gallardo (2017) indica que la muestra es un “subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población” (p. 64).

Muestreo: Censal

4.2. Definición y operacionalización de la variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Motivación laboral	la motivación como el resultado de la causa y efecto entre el individuo y su zona de confort. Mucho depende de la situación que rodee el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo (Peña, 2018)	Factores motivacionales	Realización	1. ¿Aspira a otros cargos? 2. ¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades? 3. ¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	Trabajadores del área de ventas	Likert
			Progreso profesional	4. ¿Siente que toman en cuenta sus opiniones? 5. ¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior? 6. ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo? 7. ¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?		
		Reconocimientos salariales	Bonos de productividad	8. ¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles? 9. ¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa? 10. ¿Reconocen sus horas extras?		
			Recategorización laboral	11. ¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año? 12. ¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente? 13. ¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?		

Desempeño laboral	Calidad del trabajo que cada empleado le aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo. Se trata de un concepto en recursos humanos que sirve para poder entender de qué manera una persona se desenvuelve en su rol (Bautista, 2021)	Productividad	Calidad	14. ¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente? 15. ¿El trato con los clientes es cortés? 16. ¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	Trabajadores del área de ventas	Likert
			Volumen de ventas	17. ¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida? 18. ¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?		
		Iniciativa	Trabajo en equipo	19. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa? 20. ¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas? 21. ¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo? 22. ¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?		
			Creatividad	23. ¿Busca llevar a la práctica sus ideas? 24. ¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas? 25. ¿Posee un ambiente propicio para generar ideas? 26. ¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

Al respecto Arispe (2018) expresa que la encuesta es el “documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (p. 82).

Instrumento

En esta investigación, el instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 26 ítems, 13 ítems para la variable: motivación laboral y 13 ítems, para la variable: desempeño laboral (Anexo 3)

Arispe (2018) indica que el cuestionario “es el conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria” (p. 83).

4.5. Plan de análisis

De acuerdo con Arispe (2018) el plan de análisis se refiere a todo el proceso que sigue un investigador desde la recolección de datos, hasta la presentación de los mismos en forma resumida. Tiene básicamente tres etapas: recolección y entrada, procesamiento y presentación.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, la enésima versión de la popular suite de ofimática de Microsoft, con este software se hizo posible la redacción digital y posteriores modificaciones. Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que permitió leer archivos digitales de extensión PDF, como fue el caso de los antecedentes que se descargaron desde la biblioteca virtual. Microsoft Excel: Es un programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para llevar a cabo la tabulación y la elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

Del mismo modo se utilizó el programa Turnitin para hacer la verificación que no existe plagio, así como el uso del Mendely para la generación de las referencias bibliográficas en norma APA 7ma edición; por último, el PPT para la presentación.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Metodología				
			Variable	Métodos	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Plan de análisis
Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cesar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022?	<p>General:</p> <p>Establecer una propuesta de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar las características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Determinar las características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Determinar las características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Determinar las características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Elaborar un plan de mejora de la motivación del personal y desempeño laboral en la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.</p>	<p>Motivación laboral</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Diseño de la investigación</p> <p>El diseño de la investigación fue No experimental/Transversal-descriptivo de propuesta.</p>	<p>Población:</p> <p>La población estuvo conformada por 7 trabajadores del área de ventas de la empresa servicios múltiples E Cesar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estuvo conformada por el 100% de la población es decir por 7 trabajadores del área de ventas de la empresa servicios múltiples E Cesar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel.</p>

4.7 Principios éticos

La presente investigación: Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022se realizó bajo los principios éticos del código de ética de la universidad Uladech católica (2021):

El respeto de la protección a las personas, puesto que solo se hizo público la información obtenida voluntariamente de la situación que se encuentran las micro y pequeñas empresas, mas no la información personal de los representantes debido a que no hubo una autorización por parte de ellos para ser publico sus datos personales, razón por lo cual se mantuvo el respeto a su privacidad dentro de la investigación.

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

Beneficencia y no mal eficiencia, porque la información obtenida fue de uso para fines académicos, respetando el bienestar en todo momento de las personas voluntarias que participaron en la investigación.

Justicia, porque el trabajo de investigación se realizó bajo el cumplimiento de las normas y reglamentos de la universidad, y haciendo uso de las buenas prácticas académicas teniendo en cuenta el trato equitativo con las personas que participaron el proceso de la investigación.

Integridad científica: Se consideró este principio ético, ya que se toma como referencia a los diferentes autores para las bases de esta investigación sin manipular sus afirmaciones.

Consentimiento informado y expreso: La información publicada se hizo con el consentimiento de las personas involucradas en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar 'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Características de los factores motivacionales		
	N	%
Aspira a otros cargos		
Siempre	5	71.43
Casi siempre	2	28.57
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades		
Siempre	6	85.71
Casi siempre	1	14.29
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa		
Siempre	5	71.43
Casi siempre	2	28.57
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Siente que toman en cuenta sus opiniones		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
A veces	3	42.86
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Suele recibir capacitaciones por parte de su superior		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
A veces	4	57.14
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cescares E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Características de los factores motivacionales		
Cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo	N	%
Siempre	5	71.43
Casi siempre	2	28.57
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Mantiene una comunicación fluida con su superior		
Siempre	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
A veces	5	71.43
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la empresa servicios Múltiples E Cescares E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Tabla 2

Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar 'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Reconocimientos salariales		
	N	%
Recibe incentivos por venta de productos intangibles		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
A veces	3	42.86
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Reconocen su desempeño por alcanzar las metas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	7	100.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Reconocen sus horas extras		
Siempre	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
A veces	5	71.43
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Suele tener oportunidades de ascensos en el año		
Siempre	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
A veces	5	71.43
Rara vez	0	0.00
Total	7	100.00
Las oportunidades de ascensos se dan constantemente		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	5	71.43
Rara vez	2	28.57
Total	7	100.00
Suele su superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo		
Siempre	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
A veces	1	14.29
Rara vez	4	57.14
Total	7	100.00

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar 'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Tabla 3

Características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022

Productividad	N	%
Productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente		
Siempre	3	42.86
Casi siempre	4	57.14
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
El trato con los clientes es cortés		
Siempre	6	85.71
Casi siempre	1	14.29
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente		
Siempre	7	100.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
A veces	1	14.29
Rara vez	3	42.86
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Bonificación adicional cuando alcanza sus metas		
Siempre	1	14.29
Casi siempre	1	14.29
A veces	5	71.43
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Tabla 4

Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescaar S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Iniciativa		
	N	%
Existe un ambiente de colaboración en la empresa		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	5	71.43
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	7	100.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo		
Siempre	2	28.57
Casi siempre	5	71.43
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Cuando se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	5	71.43
Rara vez	2	28.57
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00
Busca llevar a la práctica sus ideas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Rara vez	5	71.43
Nunca	2	28.57
Total	7	100.00

Continúa...

Tabla 4

Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022

Iniciativa		
Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas	N	%
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	7	100.00
Total	7	100.00
Posee un ambiente propicio para generar ideas		
Siempre	0	0.00
Casi siempre	0	0.00
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	7	100.00
Total	7	100.00
Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos		
Siempre	5	71.43
Casi siempre	2	28.57
A veces	0	0.00
Rara vez	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	7	100.00

Nota. Cuestionario aplicado al personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Tabla 5

Propuesta de mejora en la motivación del personal y desempeño laboral permite un óptimo funcionamiento en la empresa servicios Múltiples E Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Indicador	Problema	Causas del problema	Consecuencias	Solución – aplicación de mejora	Responsables
Factores motivacionales	El 57.14% del personal expreso que a veces se realizan capacitaciones	<p>Desconocimiento de la elaboración de un plan de capacitación.</p> <p>Desconocimiento de las técnicas de capacitación.</p> <p>Personales poco flexibles, es decir no se adapta a los cambios.</p>	<p>Bajo nivel de competitividad de los colaboradores.</p> <p>Poca o nula capacidad para resolver problemas internos de la empresa.</p>	<p>Capacitación en temas de liderazgo y motivación laboral, para ello se deberá buscar un experto en el tema; así mismo se deberá aplicar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades. - Identificar habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. - Diseñar la forma de enseñanza: se aplicarán dos técnicas dinámicas de grupos: <p>Lluvia de ideas: Definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar y resumen y conclusión.</p> <p>Método de caso: Lectura de caso, división de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución; cabe decir que el caso planteado debe ser lo más real posible)</p> <p>Tiempo y duración: durante un mes 2 horas semanales), la capacitación se ejecutará luego de culminar la jornada laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación: Se dicta el programa de capacitación. - Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa 	Administrador/ personal

<p>Reconocimientos salariales</p>	<p>El 100.00% del personal expresaron que la empresa no reconoce su desempeño por alcanzar las metas</p>	<p>La empresa no cuenta con los recursos necesarios para otorga incentivos económicos.</p> <p>Desconocen de la elaboración de un plan de incentivos.</p>		<p>Crear un plan de incentivos laborales, en este caso se deberá otorgar un incentivo no económico, este puede ser horarios flexibles, más vacaciones o reconocimientos.</p> <p>Hacer participe al personal en la toma de decisiones, a través de reuniones periódicas con la alta dirección, la cuales se darán luego de culminar la jornada laboral; estas reuniones deberán ser mensualmente y solo los fines de semana, en este sentido aplica la siguiente técnica:</p> <p>Técnica del grupo nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente el problema y dejarlo por escrito visible en la sala. - Una vez que todos los participantes de la sesión están de acuerdo sobre la pregunta a resolver, de manera individual y en silencio van anotando sus ideas sobre posibles soluciones. - Las propuestas se recogen en tarjetas individuales - Cada participante va enunciando sus ideas de una a una - Expuesto el listado de propuestas, cada ítem o propuesta recibe un tiempo determinado y equitativo de calidad para ser discutido y clarificado - Asignar secretamente la prioridad de cada ítem (idea) - En orden descendente, de manera que la decisión más valorada esté en primer lugar, se comentan y clarifican las definiciones de los tres primeros - Discusión y conclusión de las mejores ideas. - Finalmente se realizará un compartir con una serie de bocaditos con los participantes. 	<p>Administrador/ personal</p>
-----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Aspira a otros cargos: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira a otros cargos, estos resultados parcialmente coinciden con la investigación realizada por Torres (2016) quien establece que el 100% considera que no hay beneficio mutuo frente a las oportunidades de aprendizaje y posibilidades de ascender otros cargos. Se observa que el personal siempre aspira a otros cargos, debido a que consideran que se le mejorara la remuneración, por ende, saber incentivar el desarrollo laboral en la plantilla de empleados repercute positivamente en la productividad y, si es bien gestionado, en la calidad de vida de las personas. Las organizaciones deben sumar experiencia en áreas específicas, mantener a su plantilla en constante formación e implementar nuevas formas de trabajo que impulsen su carrera profesional

Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades: el 85.71% manifiesta que siempre, estos resultados se contrastan con lo hallado por Córdova (2019) quien menciona que el 65% de los encuestados no se le asignan funciones distintas en el cargo que desempeñan. Se observa que el personal siempre se le asignan una mayor responsabilidad, cuando existen temporadas en donde se exige mayor productividad, podemos decir que esta impulsa los resultados de negocio y favorece la creación y mantenimiento de un clima laboral saludable. Los trabajadores que lo entienden están más comprometidos y se hacen responsables de su contribución a los resultados finales.

Retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa: el 71.43% expresa que siempre, estos resultados parcialmente coinciden con lo hallado por Bohórquez (2020) quien menciona que el 42,68% de los trabajadores aportan de manera significativa al desarrollo de las actividades que benefician directamente a la institución. Los trabajadores consideran que dentro del área de ventas se producen retrabajos al coordinar los esfuerzos de mercadotecnia, facturación, cobranzas y seguimiento de los pedidos. El retrabajo puede ser tal que la obtención de detalles es muy tardada, por lo que hay que elaborar este informe solicitando a otras áreas información y tratando de unirla por medio de hojas de cálculo.

Siente que toman en cuenta sus opiniones: el 42.86% expresa que a veces, el 28.57% casi siempre y siempre respectivamente. Se observa que los empleados a veces se sienten considerados y por tanto respetados, aumentando su grado de compromiso con la empresa, aspecto que les hace sentirse más realizados y valorados, por ende, escuchar las opiniones de los empleados y tener en cuenta sus aportaciones, hace que el personal interno de una empresa se sienta parte de ella, participando en el proceso de toma de decisión de un proyecto o cambio.

Suele recibir capacitaciones por parte de su superior: el 57.14% expresa que a veces, estos resultados se contrastan con lo hallado por Córdova (2019) quien menciona que el 55% de los encuestados consideran que son importante los programas de capacitación porque mejora el puesto de trabajo. La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren

los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo: EL 71.43% de los trabajadores manifiestan que siempre, estos resultados parcialmente coinciden con lo hallado por Bohórquez (2020) quien menciona que el 100% de los trabajadores indican que sus competencias y conocimientos logran a contribuir de manera suficiente a mucha para el desarrollo de las actividades encomendadas. Cuanto mayor sea el grado de formación y preparación del personal de la compañía, mayor será su nivel de productividad, cualitativa y cuantitativamente. Los programas de formación profesional constituyen una de las inversiones más rentables, el progreso tecnológico influye directamente y con frecuencia en los procesos empresariales, si la organización no marcha pareja con esa evolución, sufrirá una de las consecuencias más graves: el estancamiento, y con él, el retroceso y la imposibilidad de competir en el mercado o de prestar, eficaz y eficientemente, los servicios de su competencia.

Mantiene una comunicación fluida con su superior: el 71.43% expresado que a veces, estos resultados parcialmente coinciden con Torres (2016) quien establece que el 100% de los trabajadores, en esta pregunta se evidencia que no hay comunicación directa y asertiva. La comunicación en las empresas es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación. Las propias organizaciones, a medida que se han hecho más complejas y

diversificado su radio de actuación, han entendido que la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo.

Tabla 2. Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cesar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Recibe incentivos por venta de productos intangibles: el 42.86% expresado que a veces, el 28.57% casi siempre y siempre respectivamente. El principal objetivo de los incentivos, es generar una recompensa por el buen desempeño y trabajo duro de los colaboradores; sin embargo, en el estudio los trabajadores no reciben incentivos, por lo tanto, no se está atrayendo y reteniendo al mejor talento del mercado, sin duda, son un motivo por el que los trabajadores deciden elegir y/o permanecer en una organización.

Reconocen su desempeño por alcanzar las metas: el 100.00% expreso que a veces, estos resultados se contrastan con lo hallado por Rojas (2018) quien establece que el 80,4% expreso que la entidad premia su esfuerzo. Se observa que el personal en pocas ocasiones es recompensado y esto les causa que estes desmotivados, pues consideran que la empresa no valora sus esfuerzos, sin embargo, ellos no pueden mostrar su descontento porque los directivos no tomarían en cuenta sus opiniones.

Reconocen sus horas extras: el 71.43% expresaron que a veces, estos resultados se contrastan con lo hallado por Rojas (2018) quien establece que el 80 67,8% expreso que el sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en esta entidad. En este caso recomendamos a los empleadores cursar un memorándum a los trabajadores, advirtiéndoles que, una vez cumplida la jornada laboral, deben de marcar la hora de salida

del centro de trabajo, para evitar que los trabajadores que se queden en el centro de trabajo aleguen horas extras presuntas; pues, para el pago de horas extras se requiere autorización expresa del empleador o del jefe inmediato del trabajador

Suele tener oportunidades de ascensos en el año: el 71.43% expresaron que a veces, estos resultados parcialmente coinciden con lo hallado por Rojas (2018) quien establece que el 53% perciben un nivel medio en la dimensión igualdad (posibilidad de ascensos). En la empresa en ocasiones se promueven los ascensos, por ende, el nivel de motivación dentro del grupo de colaboradores será regular, pues solo algunos buscarán una oportunidad para demostrar sus capacidades y ascender en busca de una mejora laboral y por ende económica.

Las oportunidades de ascensos se dan constantemente: el 71.43% expresaron que a veces, estos resultados se contrastan con Torres (2019) quien expreso que el 80% no cuentan con las mismas oportunidades. Una de las mayores expectativas de los colaboradores en la organización es la posibilidad de ascender y crecer en la pirámide organizacional. Igualmente, para la organización es de gran importancia asegurar la retención del talento que marcará la diferencia a la hora de alcanzar los propósitos estratégicos. por esta razón es importante entender el concepto de ascenso laboral

Suele su superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo: el 57.14% manifestaron que rara vez, estos resultados se contrastan con Torres (2019) quien expreso que el 80% no perciben incentivos en su trabajo. La implementación de métodos, que incentiven la competitividad y el deseo de crecimiento profesional. Lleva a los empleados promover la

lucha permanente y constante, por ese ascenso esperado. Claro está, en contraparte al no lograrlo experimentan un sentimiento de pérdida que acaba por convertirse en aversión hacia sus jefes y en rechazo por su labor actual. Y es el solamente quien debe aprender a aceptar la condición negativa. Para después superar o claudicar en sus intenciones organizacionales

Tabla 3. Características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cesar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022

Productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente: el 57.14% manifestaron que casi siempre, el 42.86% siempre. De forma directa y concreta del porque es tan importante que el cliente este satisfecho con su compra se basa en que el negocio depende de las ventas, del grado del consumo y eso definirá el éxito o fracaso del negocio en cuestión. Además de encargarse de ofrecer un producto de alta calidad, la empresa debe garantizar la fluencia de sus clientes ya que esto te pondrá por encima de las opciones rivales que tenga cerca. En este sentido, esta gestión debe ir acompañada de un servicio de cinco estrellas permitirá complacer y enamorar a la clientela y a su vez hacer que se multiplique las ventas, eso es el centro de por qué es importante satisfacer al cliente.

El trato con los clientes es cortés: el 85.71% expresaron que siempre, el 14.29% casi siempre. Podemos decir que la amabilidad es un complemento excelente del buen servicio que se puede ofrecer, se debe escuchar a los clientes, hacerles sentir que son importantes. Hoy en día se puede observar que la gente es menos cortés que antes, así que la empresa se debe esforzar que los clientes son valiosos, por ejemplo, si el cliente hace una llamada

telefónica, se debe tener cuidado el tono que se use, es decir se debe procurar hablar de manera agradable y sonreír cuando hablen personalmente e incluso cuando se comuniquen por teléfono. Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente: el 100.00% expresaron que siempre. La descripción o información de los productos ayuda a mejorar las posibilidades de venta, por lo que es muy importante que la información de los productos a la venta sea de calidad. Algunas tiendas online cometen el error de no darle importancia a este contenido y no pierden el tiempo en cuidar los contenidos o incluso hacen un “*copy paste*” de las características técnicas de cada producto. Esto, sin duda, es una gran equivocación. Cabe destacar que, a través de las descripciones se esconde una gran oportunidad para mejorar el posicionamiento web y, además, aporta un valor añadido que puede despertar cierto interés del comprador en realizar la compra del producto.

Cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida: el 42.86% expresaron que rara vez, estos resultados coinciden con Plaza (2019) quien menciona que el 42% tienen reconocimiento del jefe. El cumplimiento de metas está asociado a la motivación y eficiencia en la empresa, por tanto, hacer que los empleados de una organización sean parte del proceso para establecer y cumplir objetivos los hace ver que desde sus puestos de trabajo depende el éxito de toda una empresa.

Bonificación adicional cuando alcanza sus metas: el 71.43% expresaron que a veces, estos datos se contrastan con Plaza (2019) quien menciona que el 33% no tienen beneficios económicos. Se observa que los trabajadores no se reciben ninguna bonificaciones adicionales por lograr sus metas, podemos decir que el personal está muy interesado en recibir un reconocimiento monetario extra lo cual sigue siendo una de las principales

motivaciones de los trabajadores a la hora de elegir un empleo, si bien es cierto que tras ello cada vez se tienen más en cuenta otros aspectos no menos importantes como la flexibilidad, la promoción de la salud, la sostenibilidad del negocio o la diversidad e inclusión. Todos ellos son atributos que hacen que un trabajador se decante por una u otra empresa y son factores a tener en cuenta por las compañías para atraer el mejor talento.

Tabla 4. Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Existe un ambiente de colaboración en la empresa: el 71.43% expresaron que casi siempre, estos resultados difieren con lo encontrado por Calderón (2017) quien expreso que el 38% manifiesta que a veces tienen buena comunicación con sus jefes. La colaboración en un entorno laboral lleva al trabajo en equipo al siguiente nivel. Permite que los equipos compartan sus habilidades, talentos e ideas para alcanzar un objetivo común. Cuando se implementa correctamente, la colaboración en el trabajo puede tener un impacto positivo en el equipo o la organización

Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas: el 100.00% expresaron que a veces, estos resultados parcialmente coinciden con Torres (2019) quien expreso que el 100% de los trabajadores en esta pregunta se evidencia que el comportamiento de sus compañeros de trabajo es un impacto positivo. Esto demuestra que solo en algunas ocasiones los trabajadores se ayudan entre sí, esto debido, aunque existe mucha carga laboral, es decir si algún compañero/a tiene alguna duda o necesita ayuda a la hora de afrontar sus tareas algunos dudes en proporcionársela.

Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo: el 71.43% expresaron que a veces, estos resultados difieren con lo encontrado por Calderón (2017) quien expreso que el 48 % indica que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo. Podemos decir que los trabajadores a veces escuchan las opiniones de sus compañeros y la respetan, cabe decir que no existe una buena relación debido a que el líder no fomenta el trabajo en equipo. Podemos decir que el trabajo en equipo facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad, y favorece las habilidades sociales de cada uno. El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral, y es una de las características más demandadas por las empresas

Cuando se requiere realizar un trabajo en equipo le gusta cooperar: el 71.43% expresaron que a veces, estos datos se contrastan con Correa (2018) quien menciona que el 70% siempre coopera en los trabajos de equipo con gran entusiasmo. La habilidad de trabajar de manera colaborativa es un elemento que muchos líderes y reclutadores valoran hoy en día. Ya sea en un ambiente laboral, deportivo o cotidiano, recuerda que apoyarte en los demás y al mismo tiempo brindarles a ellos lo mejor de ti, es la clave para alcanzar fácilmente todo lo que te propongas.

Busca llevar a la práctica sus ideas: el 71.43% expresaron que rara vez. La mejor manera de desarrollar una mente creativa es a través de la práctica, si se quiere aplicar estos consejos en la vida profesional, se debe elegir actividades creativas favoritas y hazlas con regularidad. Cuantas más se flexión el músculo creativo, más se innovará. Las investigaciones muestran que la práctica creativa reduce el estrés y mejora la resolución

de problemas así que, no esperes más y comienza a reconfigurar su cerebro con estos hábitos que te ayudarán a saber cómo fomentar la creatividad.

Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas: el 100.00% expresaron que nunca, estos resultados parcialmente coinciden con Torres (2019) quien expreso que el 100% de los trabajadores mejorarían sus ánimos de trabajo si perciben reconocimientos.

Posee un ambiente propicio para generar ideas: el 100.00% expresaron que nunca, estos datos se contrastan con Plaza (2019) quien menciona que el 86% aporta con ideas para mejorar labores. Realmente, la función de innovación no es diferente a la de otros departamentos de la empresa, ya que se trata de tomar las medidas necesarias para que la empresa obtenga el mayor beneficio posible con la venta de cada unidad. Así, este departamento tendrá que esforzarse en aumentar la rentabilidad de los productos o servicios, innovando para reducir el coste o los tiempos del proceso de producción, la mano de obra y los recursos materiales y técnicos que se utilizan, etc.

Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos: el 71.43% expresaron que siempre, estos resultados difieren con lo encontrado por Calderón (2017) quien expreso que el 40% menciona sentirse algo satisfecho en cuanto a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. La creatividad permite diferenciarnos de la competencia dentro de lo que al entorno laboral se refiere y hacer a nuestra organización tener una visión externa que fomente aspiraciones y referencias positivas para nosotros. La forma de atreverse a explorar nuevas ideas o sumergirse en proyectos de forma diferente a la hora de hacer las cosas permite que antes las adversidades o la

aparición de nuevas oportunidades, sepamos adaptarnos al entorno y sentir que podemos dominar el terreno inclusive fuera de nuestra zona de confort.

VI. CONCLUSIONES

Los trabajadores siempre aspiran a otros cargos, sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, les dan retribuciones adicionales para el crecimiento de la empresa, a veces siente que toman en cuenta sus opiniones, suele recibir capacitaciones por parte de su superior, los cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo, sin embargo, en ocasiones mantiene una comunicación fluida con su superior.

Los trabajadores a veces reciben incentivos por venta de productos intangibles, reconocen su desempeño por alcanzar las metas, reconocen sus horas extras, suelen tener oportunidades de ascensos en el año, las oportunidades de ascensos se dan constantemente, sin embargo, rara vez suele su superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo.

Los trabajadores casi siempre consideran que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente, el trato con los clientes es cortés, suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente, rara vez el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida, en ocasiones se les da una bonificación adicional cuando alcanzan sus metas.

Los trabajadores expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, a veces ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas, considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo, cuando se requiere realizar un trabajo en equipo le gusta cooperar, no obstante rara vez buscan llevar a la práctica sus ideas, nunca las mejores y las nuevas ideas son recompensadas, no poseen un ambiente propicio

para generar ideas, finalmente utilizan su creatividad para resolver los problemas cotidianos.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados de la investigación, con la finalidad de establecer las estrategias que permitan mejorar la motivación y desempeño laboral.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Establecer estrategias de comunicación practicando la escucha activa hacia los demás, el cual mejorara la confianza entre jefes y trabajadores de esa forma conjunta se podrá solucionar aspectos urgentes que tenga la organización.

Promover la participación del personal en reuniones y diferentes actividades culturales de esa manera comprometerlos con la institución edil. También motivar los con incentivo y capacitaciones y buscando nuevas estrategias que mejoren la atención a los ciudadanos.

Crear programas de incentivos no monetarios (Optimización de horarios, flexibilidad laboral, colocar un cuadro al mejor trabajador, capacitaciones) todo ello con la finalidad de que se sientan aún motivados y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo.

Implementar un plan de incentivos económicos, ya sea incentivos por comisiones por ventas, Bonificaciones por alcanzar ciertos objetivos, Vales o tarjetas de regalo, y cheque o consignación bancaria.

Medir el desempeño a través de la evaluación 360^a (competencias), esta técnica proporciona una visión integral del trabajo que realiza un empleado al obtener retroalimentación de fuentes externas.

Implementar la propuesta de mejora que fue elaborado en base a los resultados de la investigación.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, Distrito Chimbote

2. Misión

Brindamos un servicio técnico – profesional en la ejecución de obras de infraestructura en los sectores minero – construcción a través de nuevas tecnologías y uso de recursos de manera eficiente respaldado en el liderazgo, experiencia y compromiso del personal, contribuyendo así en el desarrollo sostenible y crecimiento económico de nuestro país.

3. Visión

Ser reconocidos en la Región como la primera empresa de mayor competitividad en obras de ingeniería y construcción a partir del 2025, que se caracteriza por altos estándares de calidad, eficiencia y seguridad comprometidos con el desarrollo sostenido

de nuestra sociedad.

4. Objetivos

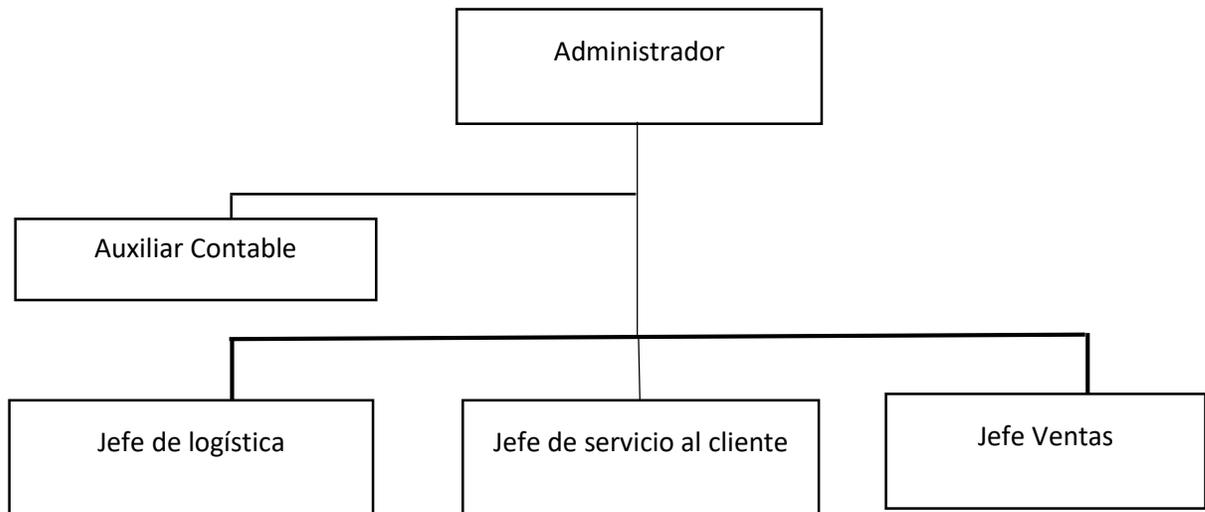
- Mejorar la competitividad de la empresa en un 5%, a través de un servicio diferenciado.
- Reducir los costos de operación en un 5%, a través de la ubicación de nuevos proveedores.
- Mejorar la calidad de los servicios en un 8% a través de la preparación técnica y

especialidad del personal.

5. Productos y/o servicios

Servicios múltiples: Ejecución de obra, mantenimiento de piletas, escuelas, etc.

6. Organigrama de la empresa



7. Diagnostico general

	Oportunidades	Amenazas
Análisis FODA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crecimiento de la población con necesidad de vivienda. 2. Formulación de proyectos de inversión pública, como obras de saneamiento, mejoramiento de instituciones educativas, construcción de comisaria, hospitales, postas 3. Accesibilidad al programa Techo Propio del Fondo Mi Vivienda 4. Financiamiento directo de los proveedores de maquinaria y equipos pesados 5. Alternativas de financiamiento para constructoras ante diversas entidades financieras 6. Expectativas de crecimiento del sector construcción 7. Leasing Inmobiliario 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contracción, desaceleración de la economía. 2. Crecimiento de los precios de los metales en el mercado internacional 3. Corrupción y burocracia en las distintas entidades del Estado 4. Escasez y elevado costo de los terrenos. 5. Violencia de los sindicatos de construcción. 6. Incremento de empresas extranjeras que restan participación de mercado a las nacionales. 7. Mano de obra peruana poco calificada y especializada
Fortalezas	FO	FA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Compromiso, experiencia y conocimiento de la Gerencia y todo el personal de la constructora 2. Definición del perfil y funciones de cada puesto en constructora 3. Crecimiento anual de las ventas y utilidades 4. Cumplimiento y calidad en la ejecución de sus obras con el sector público 5. Proveedores que le otorgan crédito, por el cumplimiento en sus pagos 6. Reinversión y/o capitalización de las utilidades 7. Alto acceso a financiamiento de bancos. 8. Nivel de capacidad de contratación con el Estado 9. Maquinarias y equipos propios 	<p>E1: Implementar alianzas estratégicas con los actuales y nuevos proveedores de insumos y materiales de construcción (F1, F2, F4, F5, F7, O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7)</p> <p>E2: Desarrollar relaciones orientadas a la obtención de mejores condiciones financieras con los bancos (F1, F3, F4, F5, F6, F7, F8, O2, O3, O4, O5, O6, O7)</p> <p>E3: Desarrollar el talento profesional del personal (F1, F2, F3, F8, O2, O5)</p> <p>Ejecutar proyectos de inversión privada (F1, F2, F4, F5, F7, F9, O1, O4, O5, O6, O7)</p>	<p>Crear una cultura de responsabilidad social, dirigida a la formación de jóvenes líderes, encabezada por el gerente general (F1, F2, F3, F6, A3, A5, A6, A7)</p> <p>Desarrollar alianzas estratégicas con empresas extranjeras del mismo rubro para tener mayor competitividad en el país. (F1, F3, F4, F9, A3, A6, A7)</p> <p>Implementar un sistema de control que proteja sus actividades y colaboradores (F2, F3, F4, F8, F9, A3, A5)</p>
Debilidades	DO	DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Carece de certificaciones de calidad: ISO 9001, y/o certificaciones de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo: OSHAS 18001. 2. Ausencia de ingenieros y arquitectos calificados en proyectos de construcción sostenibles (ecoamigables). 3. Área de marketing e investigación y desarrollo. 4. Sistema informático integrado de las diferentes áreas de la empresa. 5. Carencia de un área y/o especialista en finanzas 6. Recursos humanos a cargo de una persona externa a la empresa 	<p>E1: Penetrar en mercados nacionales (D2, D3, O2, O3, O6)</p> <p>E: 2Desarrollar un programa de optimización de gastos e inversión por obra (D4, D5, O2, O3, O4, O5, O6, O7)</p>	<p>Implementar certificaciones de calidad para poder competir con empresas extranjeras. (D1, A6)</p> <p>Implementar sistemas de contingencia frente a la problemática social del país. (D2, A1, A3, A5, A7)</p> <p>Implementar sistemas de contingencia frente a la problemática social del país.(D2, A1, A3, A5, A7)</p>

8. Indicadores de gestión

Indicador	Problema	Causa	Consecuencia
Progreso profesional	No se realiza capacitación	Se desconoce con elaborar un plan de capacitación anual	Bajos niveles de productividad. Personal poco flexible
Bonos de productividad	La empresa no reconoce el esfuerzo del personal.	No se cuentan con un plan de incentivos	Insatisfacción del personal

9. Problemas

Problema	Surgimiento del problema
El 57.14% del personal expreso que a veces se realizan capacitaciones	Se desconoce con elaborar un plan de capacitación anual.
El 100.00% del personal expresaron que la empresa no reconoce el esfuerzo del personal.	No se cuentan con un plan de incentivos.

10. Establecer soluciones

Indicador	Problema	Acciones de mejora
Progreso profesional	El 57.14% del personal expreso que a veces se realizan capacitaciones	<p>Capacitación en temas de liderazgo y motivación laboral, para ello se deberá buscar un experto en el tema; así mismo se deberá aplicar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades. - Identificar habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. - Diseñar la forma de enseñanza: se aplicarán dos técnicas dinámicas de grupos: <p>Lluvia de ideas: Definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar y resumen y conclusión.</p>

		<p>Método de caso: Lectura de caso, división de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución; cabe decir que el caso planteado debe ser lo más real posible)</p> <p>Tiempo y duración: durante un mes 2 horas semanales), la capacitación se ejecutará luego de culminar la jornada laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación: Se dicta el programa de capacitación. - Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa
Bonos de productividad	El 100.00% del personal expresaron que la empresa no reconoce el esfuerzo del personal.	<p>Crear un plan de incentivos laborales, en este caso se deberá otorgar un incentivo no económico, este puede ser horarios flexibles, más vacaciones o reconocimientos.</p> <p>Hacer participe al personal en la toma de decisiones, a través de reuniones periódicas con la alta dirección, la cuales se darán luego de culminar la jornada laboral; estas reuniones deberán ser mensualmente y solo los fines de semana, en este sentido aplica la siguiente técnica:</p> <p>Técnica del grupo nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente el problema y dejarlo por escrito visible en la sala. - Una vez que todos los participantes de la sesión están de acuerdo sobre la pregunta a resolver, de manera individual y en silencio van anotando sus ideas sobre posibles soluciones. - Las propuestas se recogen en tarjetas individuales - Cada participante va enunciando sus ideas de una a una - Expuesto el listado de propuestas, cada ítem o propuesta recibe un tiempo determinado y equitativo de calidad para ser discutido y clarificado - Asignar secretamente la prioridad de cada ítem (idea) - En orden descendente, de manera que la decisión más valorada esté en primer lugar, se comentan y clarifican las definiciones de los tres primeros - Discusión y conclusión de las mejores ideas. <p>- Finalmente se realizará un compartir con una serie de bocaditos con los participantes.</p>

11. Recursos para la implementación de las estrategias

Estrategias	Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
<p>Capacitación en temas de liderazgo y motivación laboral, para ello se deberá buscar un experto en el tema; así mismo se deberá aplicar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades. - Identificar habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. - Diseñar la forma de enseñanza: se aplicarán dos técnicas dinámicas de grupos: <p>Lluvia de ideas: Definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar y resumen y conclusión.</p> <p>Método de caso: Lectura de caso, división de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución; cabe decir que el caso planteado debe ser lo más real posible)</p> <p>Tiempo y duración: durante un mes 2 horas semanales), la capacitación se ejecutará luego de culminar la jornada laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación: Se dicta el programa de capacitación. - Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa 	Administrador y colaborador	s/. 3000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras	15 días
<p>Crear un plan de incentivos laborales, en este caso se deberá otorgar un incentivo no económico, este puede ser horarios flexibles, más vacaciones o reconocimientos.</p>	Administrador y colaborador	s/. 7000.00	Uso de las TICS, en este caso uso de las computadoras.	15 días

<p>Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones, a través de reuniones periódicas con la alta dirección, la cuales se darán luego de culminar la jornada laboral; estas reuniones deberán ser mensualmente y solo los fines de semana, en este sentido aplica la siguiente técnica:</p> <p>Técnica del grupo nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente el problema y dejarlo por escrito visible en la sala. - Una vez que todos los participantes de la sesión están de acuerdo sobre la pregunta a resolver, de manera individual y en silencio van anotando sus ideas sobre posibles soluciones. - Las propuestas se recogen en tarjetas individuales - Cada participante va enunciando sus ideas de una a una - Expuesto el listado de propuestas, cada ítem o propuesta recibe un tiempo determinado y equitativo de calidad para ser discutido y clarificado - Asignar secretamente la prioridad de cada ítem (idea) - En orden descendente, de manera que la decisión más valorada esté en primer lugar, se comentan y clarifican las definiciones de los tres primeros - Discusión y conclusión de las mejores ideas. - Finalmente se realizará un compartir con una serie de bocaditos con los participantes. 			<p>Informes a través de encuesta de satisfacción del cliente.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	-------------------------------------------------------------------	--

12. Cronograma de actividades

Nº	Estrategias	Fecha	Termino	Año 2022										
				Octubre				Diciembre						
				1	2	3	4	1	2	3	4			
1	<p>Capacitación en temas de liderazgo y motivación laboral, para ello se deberá buscar un experto en el tema; así mismo se deberá aplicar los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades. - Identificar habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño. - Diseñar la forma de enseñanza: se aplicarán dos técnicas dinámicas de grupos: <p>Lluvia de ideas: Definir el problema, producción de ideas, análisis de las ideas para mejorar y resumen y conclusión.</p> <p>Método de caso: Lectura de caso, división de subgrupos para análisis del caso, elección de la mejor alternativa solución; cabe decir que el caso planteado debe ser lo más real posible)</p> <p>Tiempo y duración: durante un mes 2 horas semanales), la capacitación se ejecutará luego de culminar la jornada laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación: Se dicta el programa de capacitación. - Evaluación: Se determina el éxito o fracaso del programa 	01-06-22	15-07-22											
2	<p>Crear un plan de incentivos laborales, en este caso se deberá otorgar un incentivo no económico, este puede ser horarios flexibles, más vacaciones o reconocimientos.</p> <p>Hacer partícipe al personal en la toma de decisiones, a través de reuniones periódicas con la alta dirección, la cuales se darán luego de culminar la jornada laboral; estas reuniones deberán ser mensualmente y solo los fines de semana, en este sentido aplica la siguiente técnica:</p> <p>Técnica del grupo nominal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir claramente el problema y dejarlo por escrito visible en la sala. 	16-06-22	30-07-22											

<ul style="list-style-type: none"> - Una vez que todos los participantes de la sesión están de acuerdo sobre la pregunta a resolver, de manera individual y en silencio van anotando sus ideas sobre posibles soluciones. - Las propuestas se recogen en tarjetas individuales - Cada participante va enunciando sus ideas de una a una - Expuesto el listado de propuestas, cada ítem o propuesta recibe un tiempo determinado y equitativo de calidad para ser discutido y clarificado - Asignar secretamente la prioridad de cada ítem (idea) - En orden descendente, de manera que la decisión más valorada esté en primer lugar, se comentan y clarifican las definiciones de los tres primeros - Discusión y conclusión de las mejores ideas. - Finalmente se realizará un compartir con una serie de bocaditos con los participantes. 											
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, E. (2020). *Toma de decisiones*. <https://economipedia.com/definiciones/toma-de-decisiones.html>
- Arispe, C. (2018). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador
- Acevedo (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal operativo de campo de la empresa SGS del Perú SAC, Chimbote 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/15338>
- Apaza, O. (2018). Factores motivacionales y desempeño laboral en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, Perú – 2016. *Investigación Valdizana*, 11(3), 168–177.
- Bazán, I. (2020). *La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Etral Sac en la Ciudad de Trujillo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burga, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuise la_WiesseEslavaSandra.pdf.pdf
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3^a. Ed). Ciudad de México, México: Editorial Patria

- Bautista, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez (2020), E. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización en los trabajadores del GAD Municipal del Canton- Salinas, Ecuador*. *Revista Scielo*; 12 (3) 385 – 390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S22018-36202020000300385
- Caicedo, J. (2018). *Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones*.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/39/70#:~:text=En%20el%20trabajo%20en%20equipo,de%20dicho%20equipo%2C%20imprimir%20una>
 s
- Castillo, K. (2020). *Motivación en Trabajadores municipales de Casma en época de Pandemia por Covid-19, Ancash, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62838>
- Cadena, Y. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de pichincha*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Castro, P. (2017). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. [Tesis de maestría Universidad Autónoma de San Luis Potosí].
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4070/MAD1PVH01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ComexPerú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2019*.
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

- Caldas, K., y Villanueva, M. (2020). Tesis *Motivación y Desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte, Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30341>
- Calderón, M. (2021). *La comunicación organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Huarmey 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65656>
- Campos, M. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28669>
- Callata, L., y Gonzales, G. (2017). *Dimensiones de motivación y productividad laboral en trabajadores del municipio de la Joya, Arequipa, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional De San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, J. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe banana de la ciudad de la paz*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De San Agustín] <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11201>
- Córdova, K. (2018). *Caracterización de la capacitación y desempeño laboral en las MYPE de servicio rubro restaurantes, distrito de Chulucanas, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3008>
- Correa, F. (2018). *Caracterización de desempeño laboral y competitividad de las mypes sector servicio rubro talleres de confección de ropa en el distrito Tumbes, 2018*.

- [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22059>
- Cruz, O. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2675092?offset=3220>
- Cribillero, O. (2019). *Cultura organizacional y desempeño laboral de los clientes internos de la empresa Entel Perú SA, Chimbote 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65966>
- Cruzado, G. (2018). *Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3221427>
- Espinosa, E. (2017). La hipótesis en la investigación. *Revista de educación Mendive*, 16 (1), 122 – 139 <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Gamonal, M. (2020). *Factores motivacionales y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital San Ignacio, Casma-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46614>
- Guzmán, A. (2020). *Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología*. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1543>
- Hernández E. (2021). 5 causas que desmotivan a la plantilla, aprende a combatir las.
<https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/5-causas-que-desmotivan-a-la-plantilla-aprende-a-combatirlas>
- López, E. (2021). Desmotivación laboral, la enfermedad que no se detiene.
<http://eempreario.mx/management-mrkt/desmotivacion-laboral-enfermedad-que-no-se->

- Peña G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Peiró, R. (2020). *Trabajo en equipo*. <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>
- Roldan, P. (2020). *Incentivos*. [https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html#:~:text=Un%20incentivo%20es%20un%20mecanismo,y%20beneficios%20\(homo%20economicus\)](https://economipedia.com/definiciones/incentivo.html#:~:text=Un%20incentivo%20es%20un%20mecanismo,y%20beneficios%20(homo%20economicus)).
- Ramírez, E. (2019). *Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral*. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000400008
- Sakamoto, N. (2021). Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>
- Solís, J. (2019). Factores del clima organizacional: (Caso: Instituciones educacionales de San Carlos). *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Rojas, R. (2018). *Cultura organizacional y compromiso organizacional en operarios de una empresa avícola en Huarmey, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3244566>
- Reyes, A. (2021). *Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg*.

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2782>

- Rojas, P., y Velázquez, F. (2018). Tesis *Motivación laboral y productividad de los trabajadores del Banco Falabella Chimbote, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28668/Rojas_TPA-Vel%c3%a1squez_RFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosa, L. (2019). *Selección de personal y desempeño laboral en funcionarios de una Municipalidad, Chimbote, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52988?show=full>
- Santa Cruz, D. (2019). *Motivación y productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad San Pedro, Chimbote 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46952>
- Tello, I. (2021). El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/>
- Torres, G. (2019). *Capacitación y desempeño laboral de las micro y pequeñas empresas, sector construcción: caso empresa contratistas generales cautivo - Yarinacocha, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Uladech Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27492>
- Velarde (2019). *Los efectos de la motivación en la productividad de los trabajadores en CYJ Constructores y Contratistas S.A.C., Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3340/1/2017_Rojas-Juli%C3%A1n.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2021								Año 2022						
		Tesis I				Tesis II				Tesis III				Tesis IV		
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura					X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X									
8	Ejecución de la metodología						X									
9	Resultados de la investigación							X								
10	Conclusiones y recomendaciones							X	X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.									X	X	X	X			
12	Redacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable estudiante			
Categorías	Base	% Numero	Total (S/.)
Suministros			
Impresiones	0.3	30	9
Fotocopias	50	0.1	5
Empastado	0	0	0
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	2	22.5	45
Lapiceros	2	0.8	1.6
Servicios			0
Uso del turnitin	50	2	100
Sub total			160.6
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar la información	20	2	40
Sub total			40
Total de presupuesto desembolsable			200.6
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			852.6

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3. Ficha Remype

**PERÚ** Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo **REMYPE** Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

CONSULTA DEL REGISTRO NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

Ingrese el número de R.U.C. :

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa, puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20600076575	SERVICIOS MULTIPLES E CESCAR'S E.I.R.L.	14/07/2020	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	21/07/2020	ACREDITADO	---	---	---

Anexo 4. Carta de permiso o solicitud



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Carta s/n° 1- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).

Gerentes de la empresa * SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR´S E.I.R.L *

Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Villavicencio Rosales, Laura Antonella, con código de matrícula N° 0111132111, de la Carrera Profesional de administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado “PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR´S E.I.R.L, DISTRITO CHIMBOTE, 2022”, durante los meses de junio, julio, agosto, setiembre, del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

Villavicencio Rosales, Laura Antonella

DNI. N°: 76048713

Anexo 5. Consentimiento informado

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

La presente investigación se titula. Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cescar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022.

Y es dirigido por Villavicencio Rosales, Laura Antonella, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora en la motivación del personal y desempeño laboral permite un óptimo funcionamiento en la empresa servicios Múltiples E Cescar'S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022, por ello se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 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 medios de comunicación de la universidad. Si desea, también podrá escribir al correo villavicencio@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

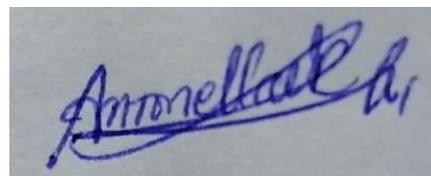
Nombre:

Fecha: 18/09/2022



SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR'S E.I.R.L.
Eduardo E. Garcia Collazos
GERENTE GENERAL

Firma del participante



Antonella L.

Firma del investigador

Anexo 6. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Cuestionario se aplicó a los trabajadores los cuales evaluaron la motivación del personal y desempeño laboral permite un óptimo funcionamiento en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote.

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

Respecto a la variable Motivación laboral

Escala:

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

D1: Factores motivacionales	1	2	3	4	5
1. ¿Aspira a otros cargos?					
2. ¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?					
3. ¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?					
4. ¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?					
5. ¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?					

6. ¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?					
7. ¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?					
D2: Reconocimiento salariales					
8. ¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?					
9. ¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?					
10. ¿Reconocen sus horas extras?					
11. ¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?					
12. ¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?					
13. ¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?					

Respecto a la variable Desempeño laboral

Escala:

Siempre : 5

Casi siempre : 4

A veces : 3

Rara vez : 2

Nunca : 1

D1: Productividad	1	2	3	4	5
14. ¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?					
15. ¿El trato con los clientes es cortés?					
16. ¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?					

17. ¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?					
18. ¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?					
D2: Iniciativa					
19. ¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?					
20. ¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?					
21. ¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
22. ¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?					
23. ¿Busca llevar a la práctica sus ideas?					
24. ¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?					
25. ¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?					
26. ¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?					

Anexo 7. Instrumento con propiedad métricas – confiabilidad

Confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable (Motivación del personal)

No	PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR 'S E.I.R.L., DISTRITO CHIMBOTE, 2022													TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	61
5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	52
6	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	45
7	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	59
VARIANZA POBLACIONAL	0.12	0.12	0.20	0.78	0.78	0.86	0.78	0.78	0.53	0.53	0.53	0.20	0.12		50.98
K =		18 item													
K/(K-1) =		1.059													
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$		6.33													
$s_i^2 =$		50.98													
ALFA =		0.927													

Interpretación: Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de **0.927**, lo que indica que este instrumento **es excelente** ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad; es decir este instrumento es válido para el uso de la recolección de datos

Confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable (Desempeño laboral)

No	PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR'S E.I.R.L, DISTRITO CHIMBOTE, 2022													TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	61
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47
4	1	1	2	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	47
5	5	2	2	2	5	5	4	4	4	4	5	2	2	46
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	56
1														
VARIANZA POBLACIONAL	3.55	3.06	1.96	2.20	0.00	0.00	0.24	0.24	0.24	0.24	1.10	1.84	1.10	63.63

K =	6 item
K/(K-1) =	1.200
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	15.80
$s_t^2 =$	63.63
ALFA =	0.902

Interpretación: Como se puede apreciar el resultado tiene un valor de **0.902**, lo que indica que este instrumento **es excelente** ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad; es decir este instrumento es válido para el uso de la recolección de datos

Anexo 8. Validación del instrumento por expertos

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Morillo Campos Yuly Yolanda

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gestión Pública

1.3. **Profesión:** Licenciada en Administración

1.4. **Institución donde labora:** Uladech Católica

1.5. **Cargo que desempeña:** Docente

1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario

1.7. **Autor del instrumento:** Laura Antonella, Villavicencio Rosales

1.8. **Carrera:**

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Factores motivacionales							
¿Aspira a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?							
Dimensión 2: Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 2: Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		
¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		

Observaciones generales:


Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 CLAD N° 01359

DNI N° 33263862

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mariños Valderrama Janett
Marianela

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: CORLAD – Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Vice - Decana

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Laura Antonella, Villavicencio Rosales

1.8. Carrera:

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Factores motivacionales							
¿Aspira a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?							
Dimensión 2: Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 2: Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		
¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		



Firma

Apellidos y Nombres del experto

Janett Marianela Mariños Valderrama

DNI N° 32967310

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Avila Crespin Ivonee Feli

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Municipalidad Provincial del Santa

1.5. Cargo que desempeña: Especialista en contrataciones del estado para el desarrollo de los tratos de la municipalidad Provincial del Santa

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Laura Antonella, Villavicencio Rosales

1.8. Carrera:

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Factores motivacionales							
¿Aspira a otros cargos?	X		X		X		
¿Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades?	X		X		X		
¿Realiza trabajos adicionales que contribuyan al crecimiento de la empresa?	X		X		X		
¿Siente que toman en cuenta sus opiniones?	X		X		X		
¿Suele recibir capacitaciones por parte de su superior?	X		X		X		
¿Los cursos de capacitación que recibe, le permiten hacer mejor su trabajo?	X		X		X		
¿Mantiene una comunicación fluida con su superior?							
Dimensión 2: Reconocimientos salariales							
¿Recibe incentivos por venta de productos intangibles?	X		X		X		
¿Reconocen su desempeño por alcanzar las metas de la empresa?	X		X		X		
¿Reconocen sus horas extras?	X		X		X		
¿Suele tener oportunidades de ascensos en el año?	X		X		X		
¿Las oportunidades de ascensos se dan constantemente?	X		X		X		
¿Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Productividad							
¿Considera que los productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente?	X		X		X		
¿El trato con los clientes es cortés?	X		X		X		
¿Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al Cliente?	X		X		X		
¿Considera Usted que el cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida?	X		X		X		
¿Recibe Usted una Bonificación adicional cuando alcanza sus metas?	X		X		X		
Dimensión 2: Iniciativa							
¿Existe un ambiente de colaboración en la empresa?	X		X		X		
¿Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas?	X		X		X		
¿Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
¿Cuándo se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar?	X		X		X		
¿Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas?	X		X		X		
¿Posee un ambiente propicio para generar ideas?	X		X		X		
¿Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos?	X		X		X		



Firma
Avila Crespin Ivonne Feli
DNI N° 46211751

Anexo 9. Base de datos

N°	Base de datos de datos de los encuestados
1	Rodríguez Pedroza
2	Manuela Arias
3	Esquivel Alberto
4	Sara Mendoza
5	Cristofer Pereira
6	Karla Morales
7	Casana Eusebio

Anexo 10. Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Villavicencio Rosales, Laura Antonella, identificado (a) con DNI: 76048713 y código de estudiante 0111132111 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

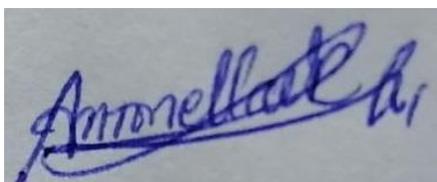
Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados del Trabajo de Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los representantes de las micro y pequeñas empresas quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria pero no quisieron firmar el Consentimiento Informado proporcionando la información requerida para el desarrollo de la investigación titulada: Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa Servicios Múltiples E Cescar'S E.I.R.L, Distrito Chimbote, 2022. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado, Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en el Trabajo de Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: Chimbote; 06/10/2022



Villavicencio Rosales, Laura Antonella
DNI: 76048713

Anexo 11. Hoja de tabulación

Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cesca S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Aspira a otros cargos	Siempre	IIII	5	71.43
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades	Siempre	IIII	6	85.71
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa	Siempre	IIII	5	71.43
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Siente que toman en cuenta sus opiniones	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	III	3	42.86
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Suele recibir capacitaciones por parte de su superior	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	III	4	57.14
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo	Siempre	IIII	5	71.43
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Mantiene una comunicación fluida con su superior	Siempre	I	1	14.29
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00

Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Recibe incentivos por venta de productos intangibles	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	III	3	42.86
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Reconocen su desempeño por alcanzar las metas	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	IIIIII	7	100.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Reconocen sus horas extras	Siempre	I	1	14.29
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Suele tener oportunidades de ascensos en el año	Siempre	I	1	14.29
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Las oportunidades de ascensos se dan constantemente	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	II	2	28.57
	Total		7	100.00
Suele su superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo	Siempre	I	1	14.29
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	I	1	14.29
	Rara vez	IIII	4	57.14
	Total		7	100.00

Características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente	Siempre	III	3	42.86
	Casi siempre	IIII	4	57.14
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
El trato con los clientes es cortés	Siempre	IIIII	6	85.71
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente	Siempre	IIIII	7	100.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	I	1	14.29
	Rara vez	III	3	42.86
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Bonificación adicional cuando alcanza sus metas	Siempre	I	1	14.29
	Casi siempre	I	1	14.29
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00

Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescaar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

Pregunta	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Existe un ambiente de colaboración en la empresa	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	IIII	5	71.43
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	IIIIII	7	100.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo	Siempre	II	2	28.57
	Casi siempre	IIII	5	71.43
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Cuando se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	IIII	5	71.43
	Rara vez	II	2	28.57
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00
Busca llevar a la práctica sus ideas	Siempre		0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	IIII	5	71.43
	Nunca	II	2	28.57
	Total		7	100.00
	Iniciativa			
Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas	Siempre	----	0	0.00
	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	IIIIII	7	100.00
	Total		7	100.00
	Siempre	----	0	0.00

Posee un ambiente propicio para generar ideas	Casi siempre	----	0	0.00
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	IIIIII	7	100.00
	Total		7	100.00
Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos	Siempre	IIII	5	71.43
	Casi siempre	II	2	28.57
	A veces	----	0	0.00
	Rara vez	----	0	0.00
	Nunca	----	0	0.00
	Total		7	100.00

Anexo 12. Figuras

Características de los factores motivacionales del personal en la empresa servicios Múltiples E Cesar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

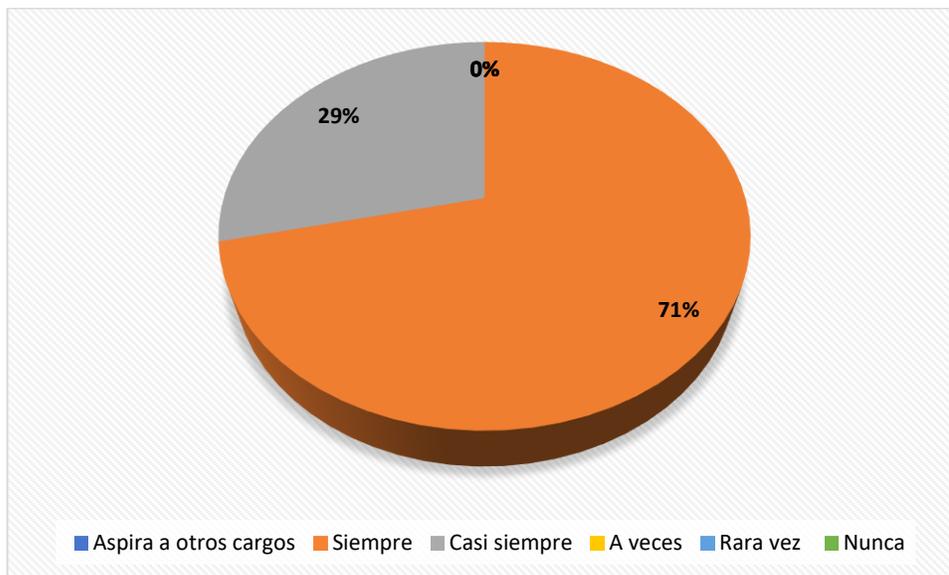


Figura 1. Características de los factores motivacionales

Fuente. Tabla 1

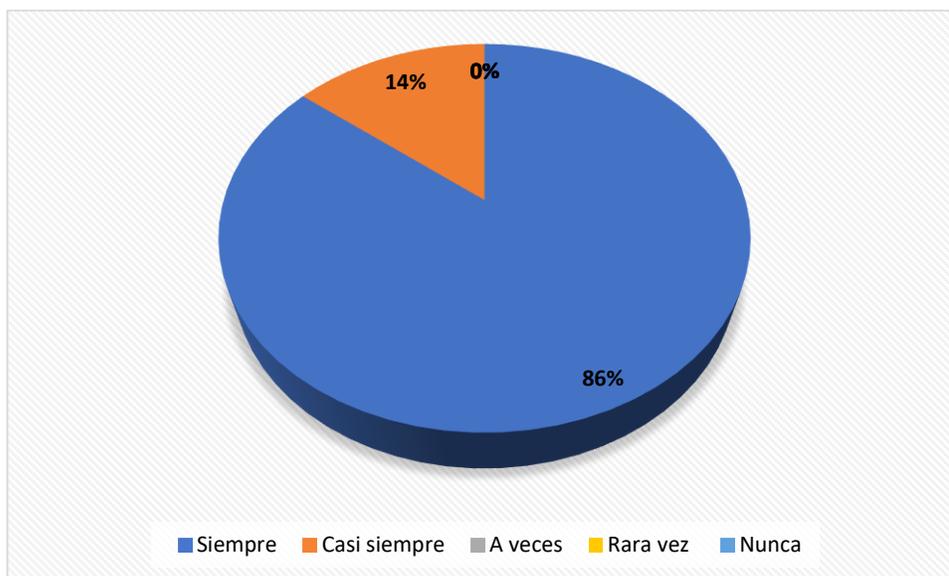


Figura 2. Sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades

Fuente. Tabla 1

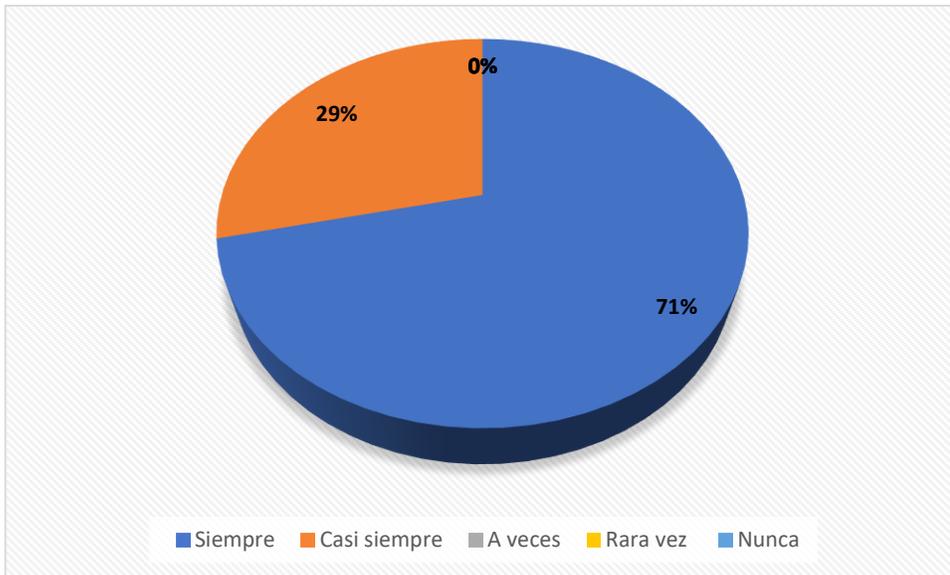


Figura 3. Retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa
Fuente. Tabla 1

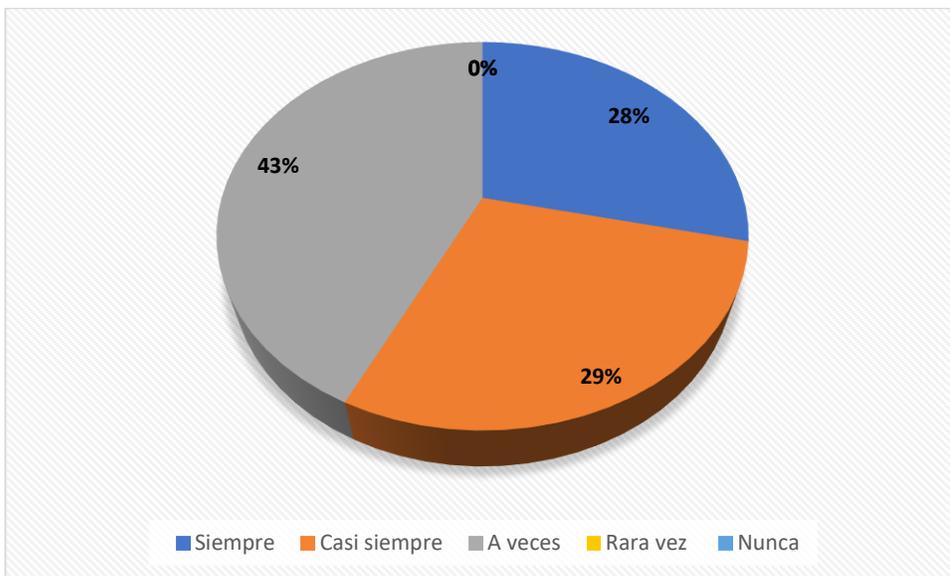


Figura 4. Siente que toman en cuenta sus opiniones
Fuente. Tabla 1

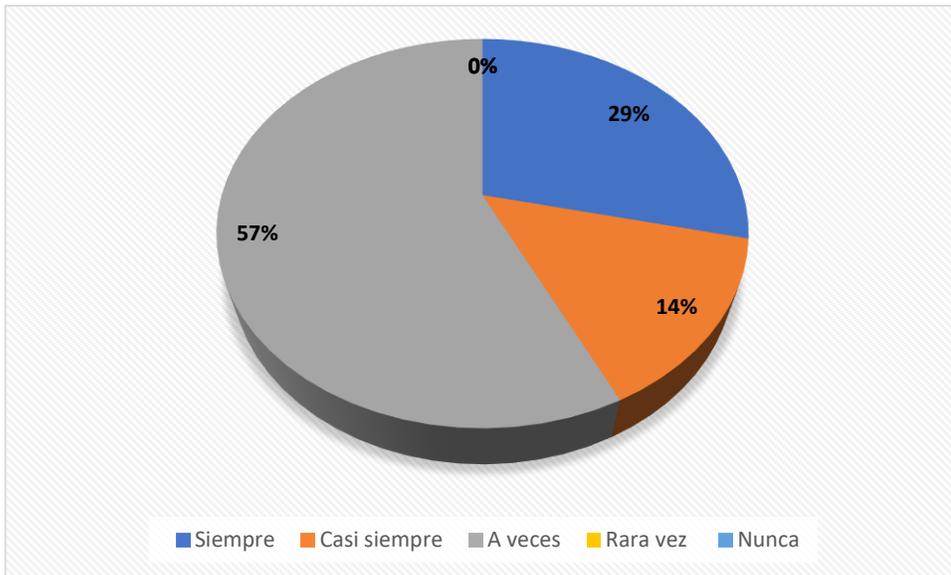


Figura 5. Suele recibir capacitaciones por parte de su superior
Fuente. Tabla 1

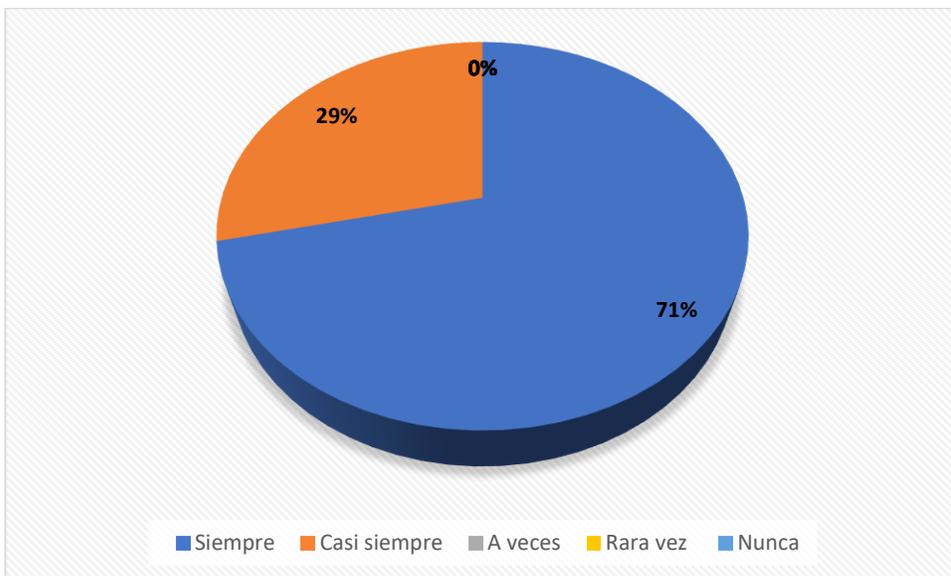


Figura 6. Cursos de capacitación permiten hacer mejor su trabajo
Fuente. Tabla 1

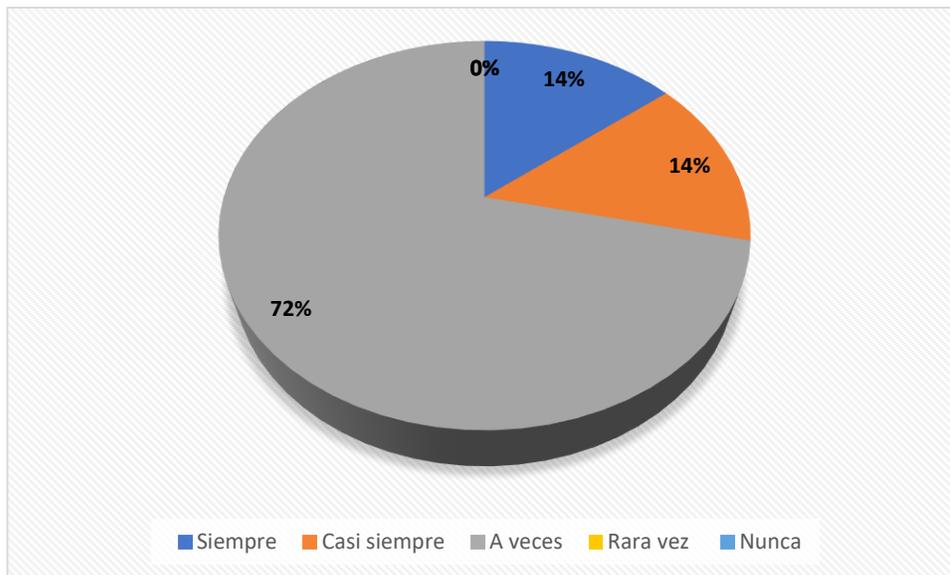


Figura 7. Mantiene una comunicación fluida con su superior

Fuente. Tabla 1

Características de los reconocimientos salariales que percibe el personal en la empresa servicios Múltiples E Cescaar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

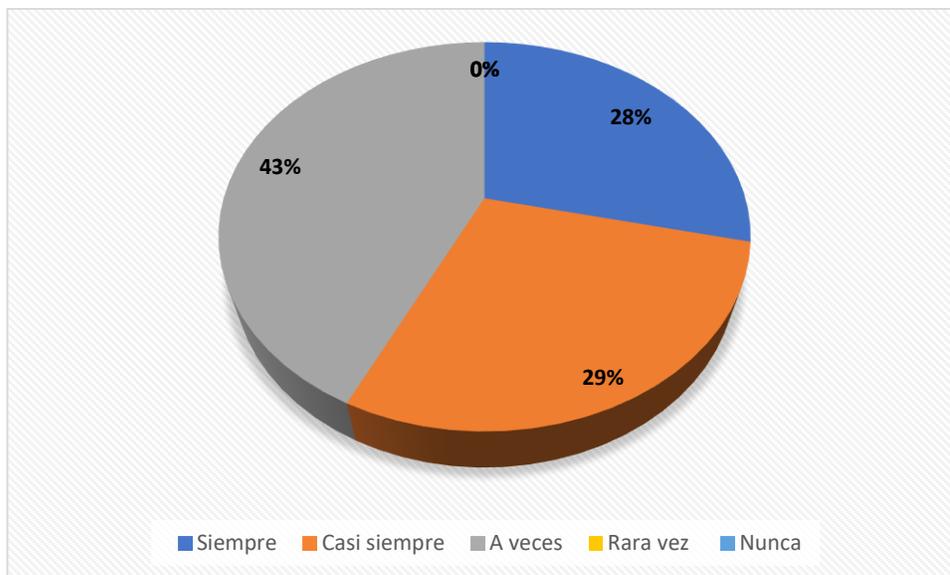


Figura 8. Recibe incentivos por venta de productos intangibles

Fuente. Tabla 2

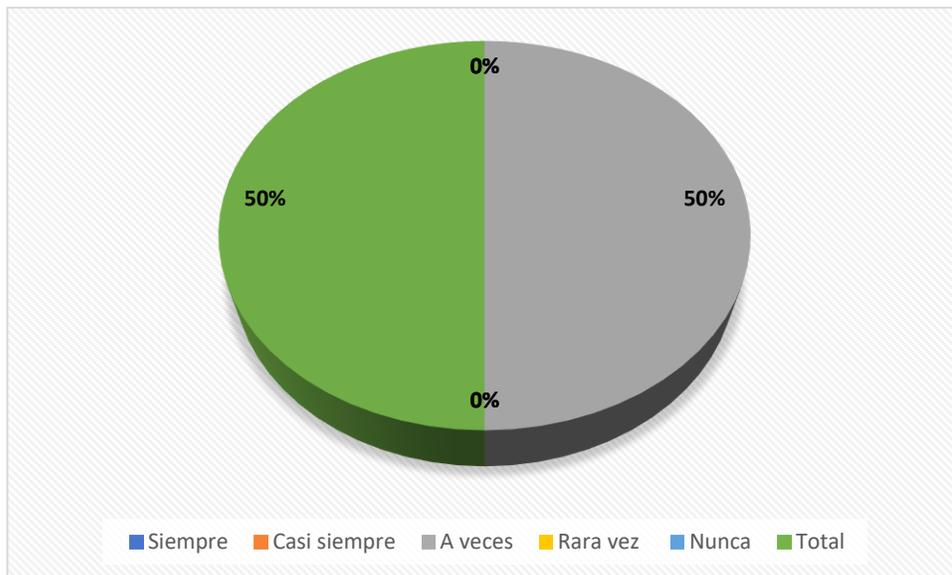


Figura 9. Reconocen su desempeño por alcanzar las metas

Fuente. Tabla 2

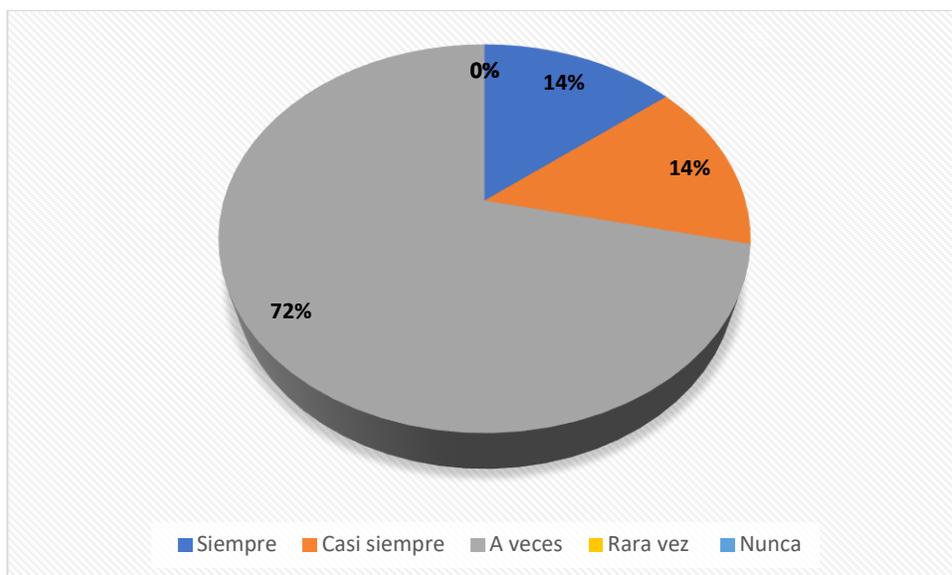


Figura 10. Reconocen sus horas extras

Fuente. Tabla 2

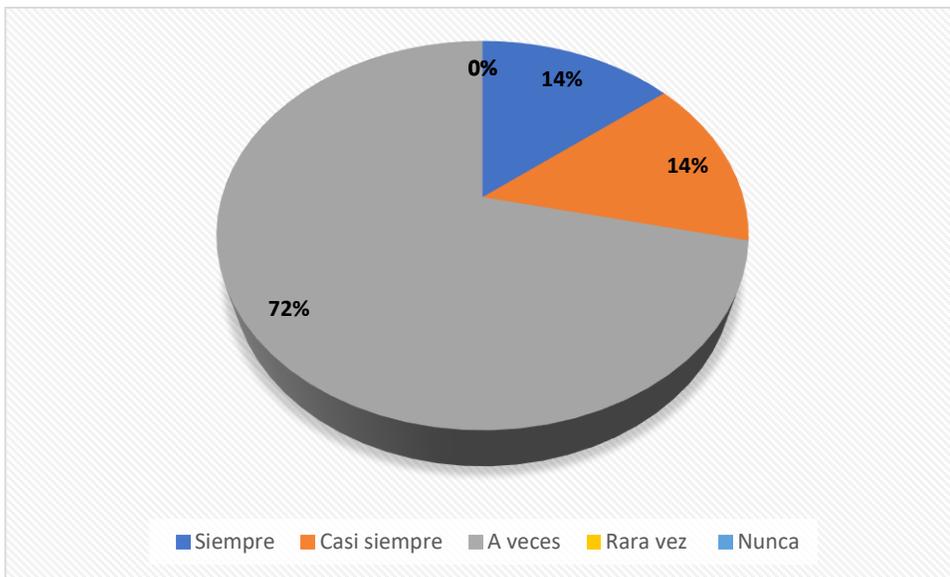


Figura 11. Suele tener oportunidades de ascensos en el año

Fuente. Tabla 2

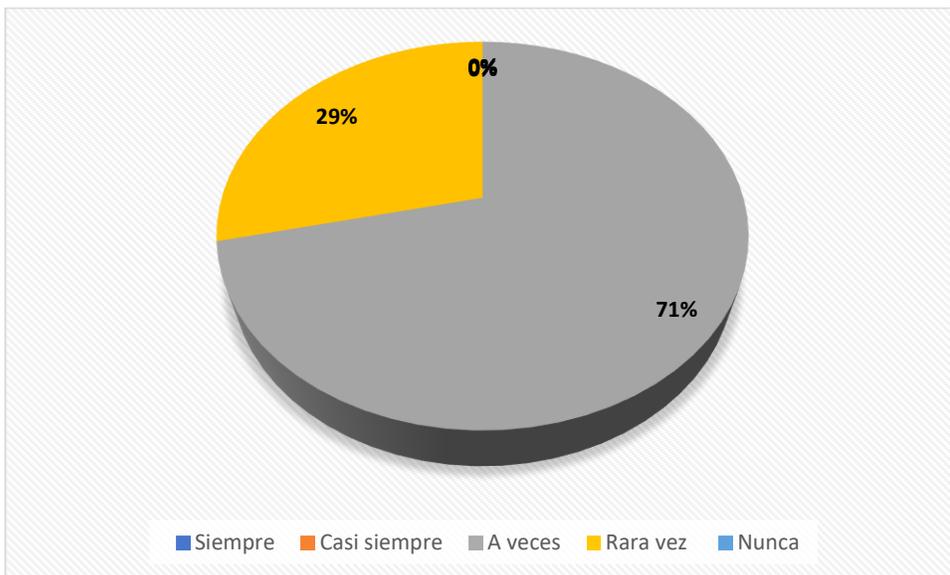


Figura 12. Las oportunidades de ascensos se dan constantemente

Fuente. Tabla 2

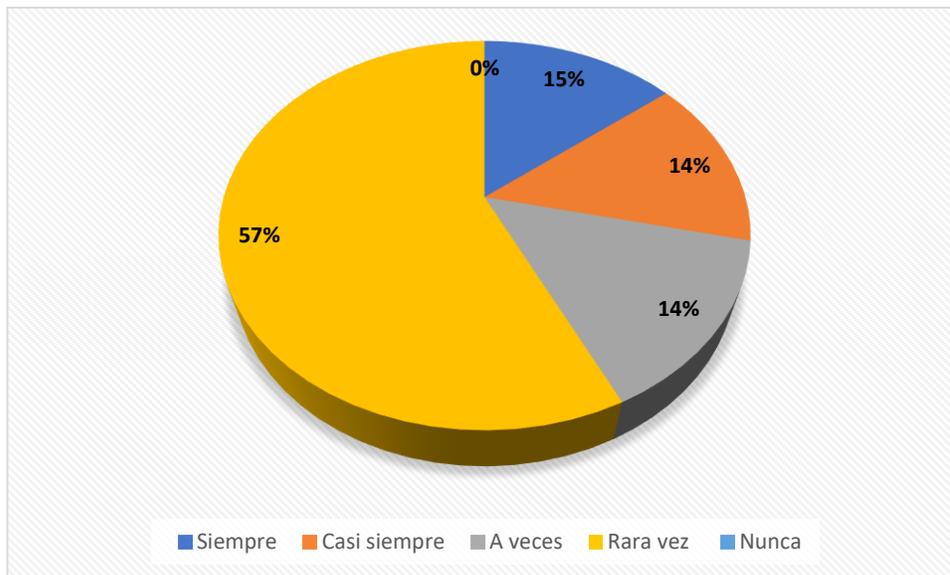


Figura 13. Suele su Superior incentivarlo a postular a un nuevo en el cargo

Fuente. Tabla 2

Características de la productividad del personal de la empresa servicios Múltiples E Cesar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022.

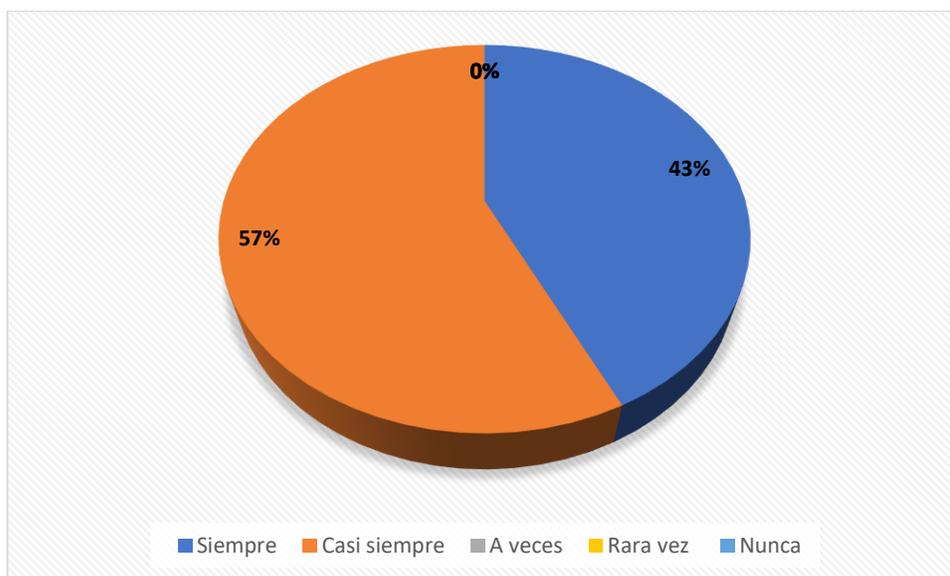


Figura 14. Productos ofrecidos satisfacen las necesidades del cliente

Fuente. Tabla 3

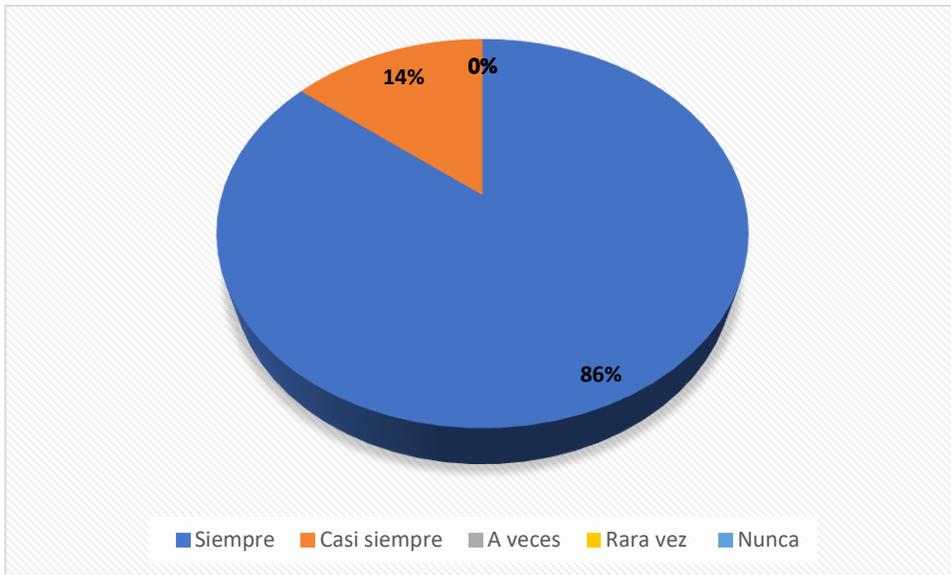


Figura 15. El trato con los clientes es cortés
Fuente. Tabla 3

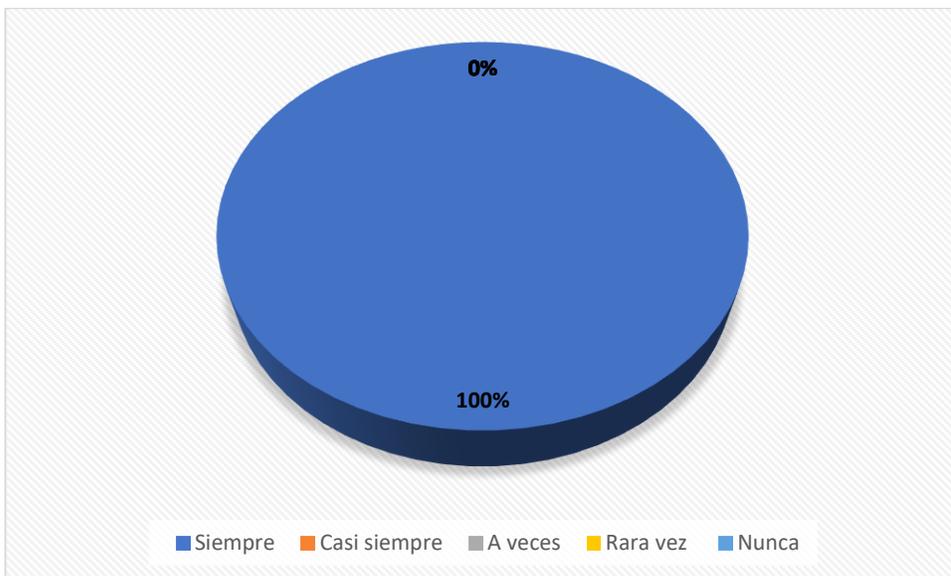


Figura 16. Suele explicar detalladamente los productos ofrecidos al cliente
Fuente. Tabla 3

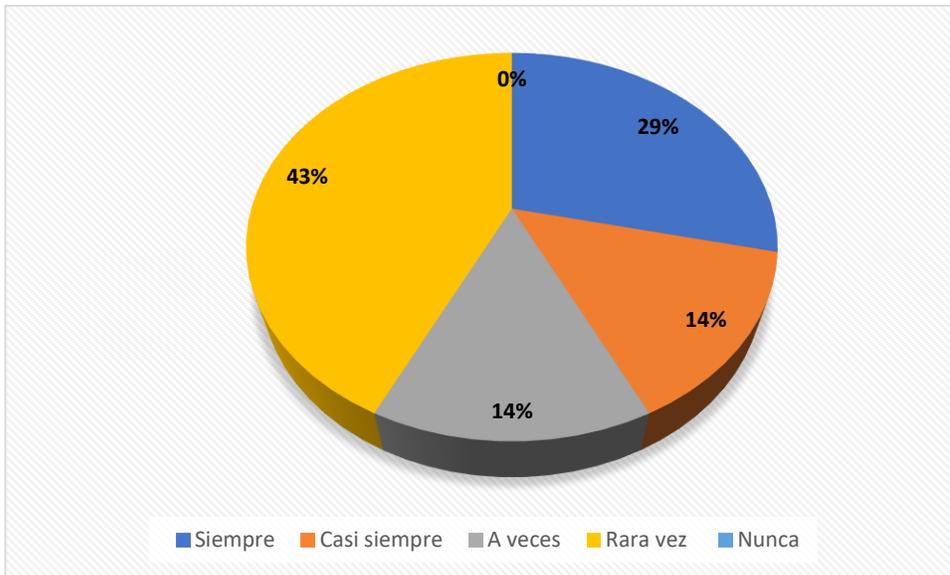


Figura 17. Cumplimiento de la meta responde a la remuneración obtenida
Fuente. Tabla 3

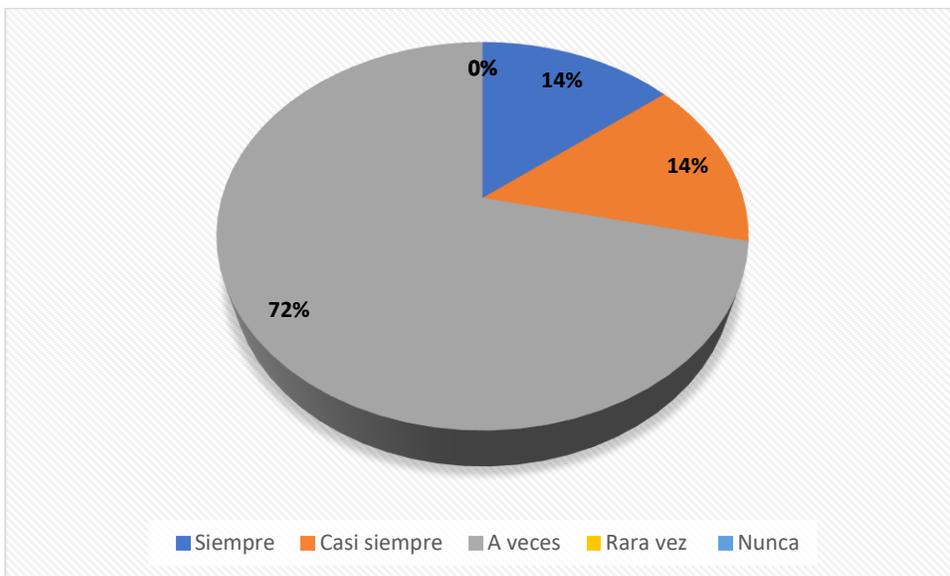


Figura 18. Bonificación adicional cuando alcanza sus metas

Fuente. Tabla 3

Características de la iniciativa del personal de la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022

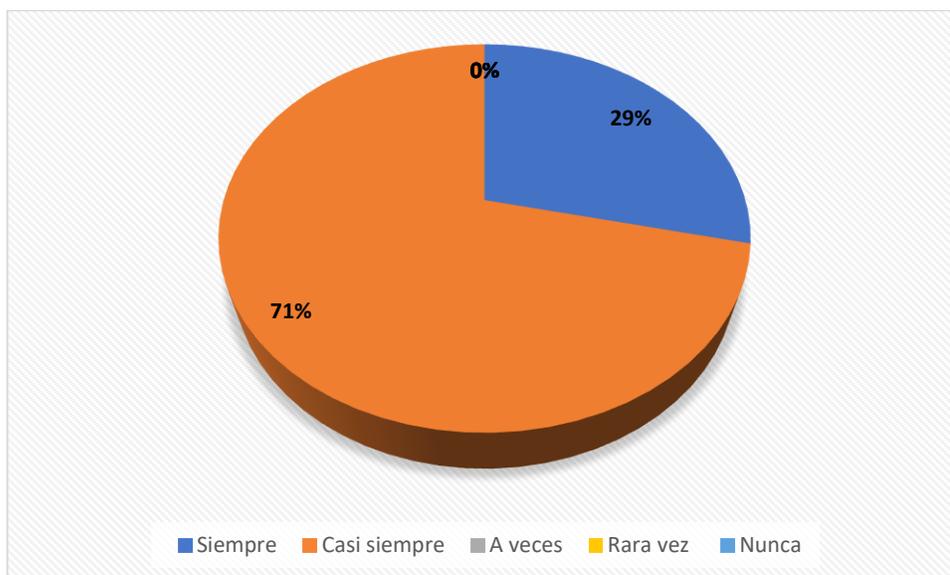


Figura 19. Existe un ambiente de colaboración en la empresa
Fuente. Tabla 4

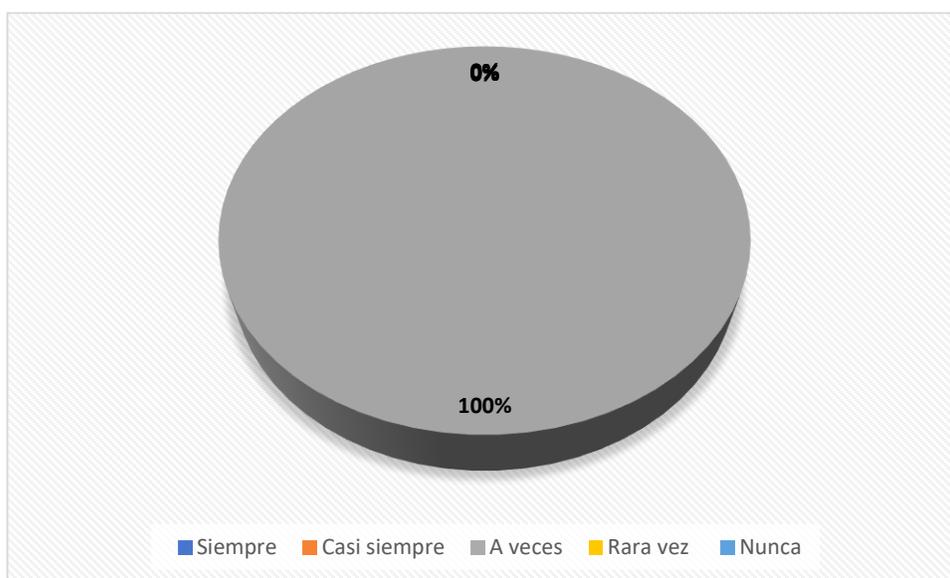


Figura 20. Ayuda al resto de colaboradores a resolver los problemas
Fuente. Tabla 4

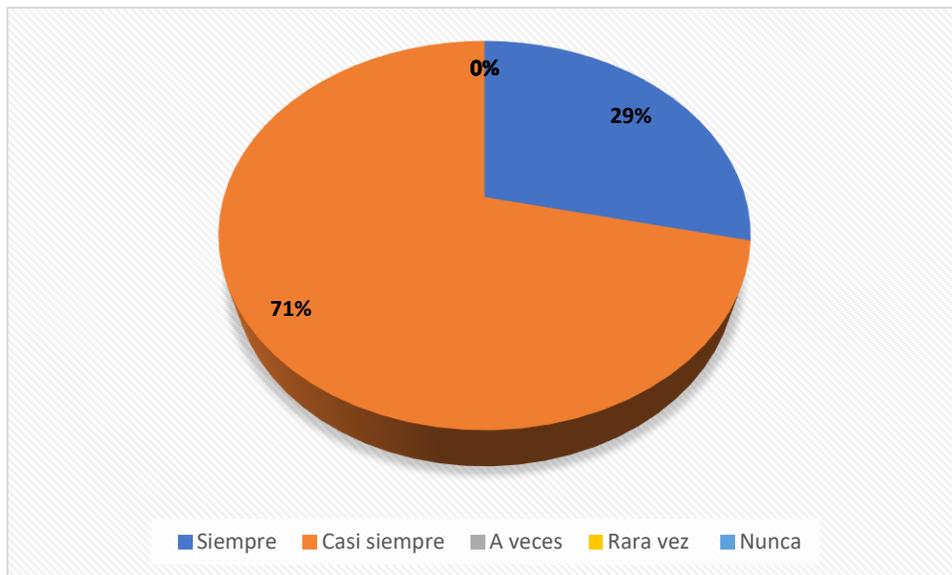


Figura 21. Considera que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo
Fuente. Tabla 4

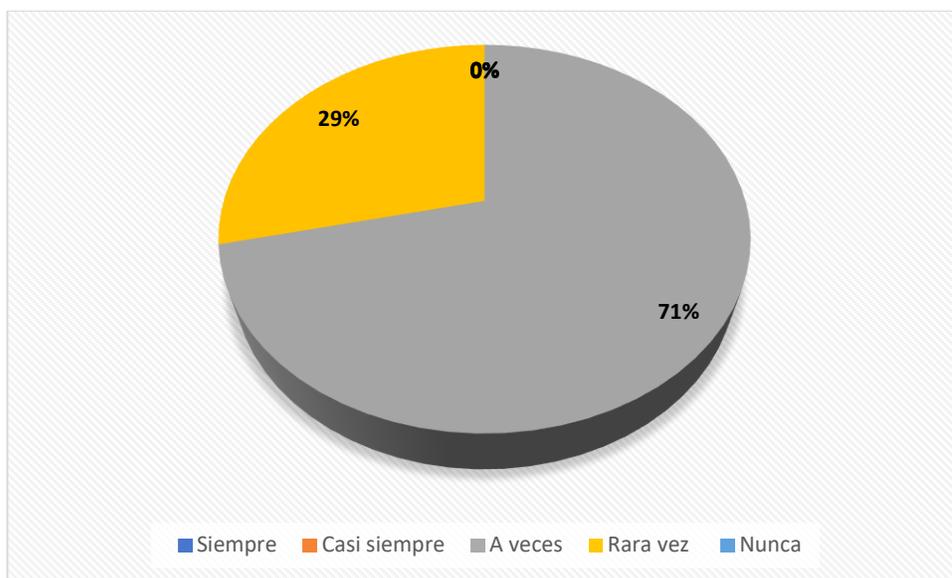


Figura 22. Cuando se requiere realizar un trabajo en Equipo le gusta cooperar
Fuente. Tabla 4

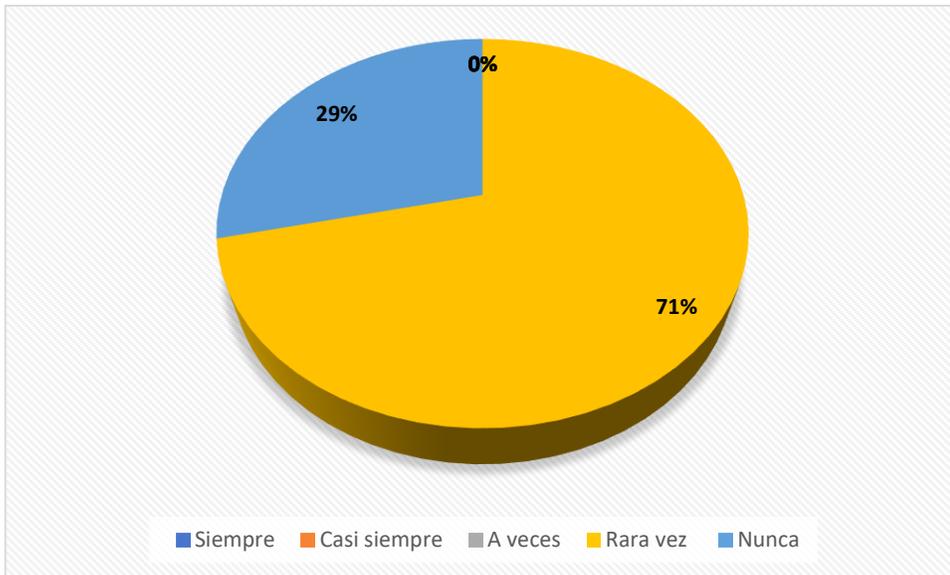


Figura 23. Busca llevar a la práctica sus ideas
 Fuente. Tabla 4

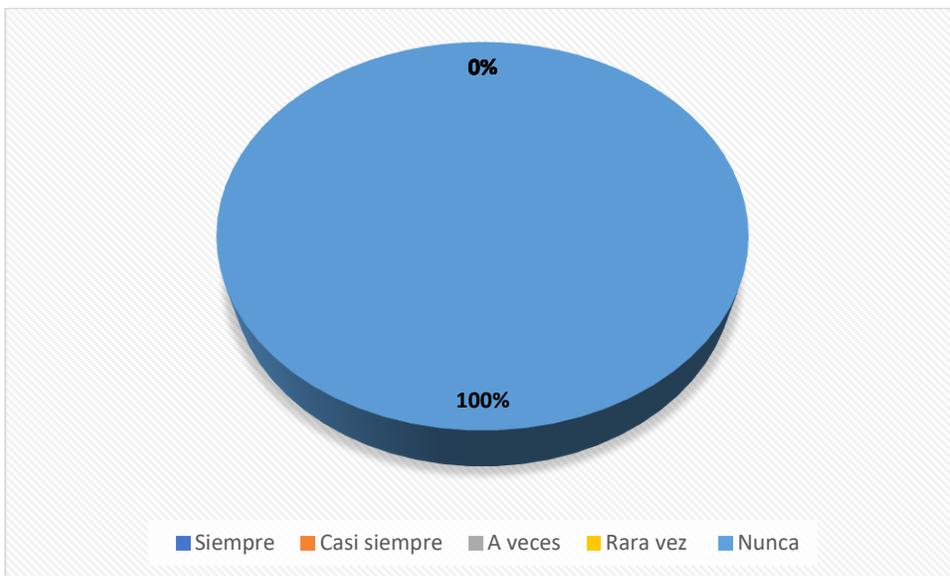


Figura 24. Las mejores y las nuevas ideas son recompensadas
 Fuente. Tabla 4

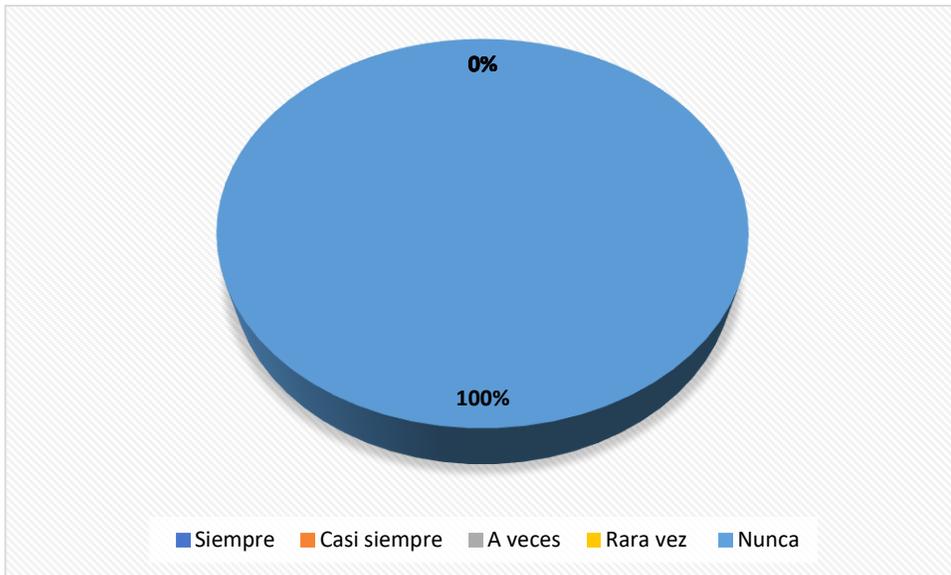


Figura 25. Posee un ambiente propicio para generar ideas
Fuente. Tabla 4

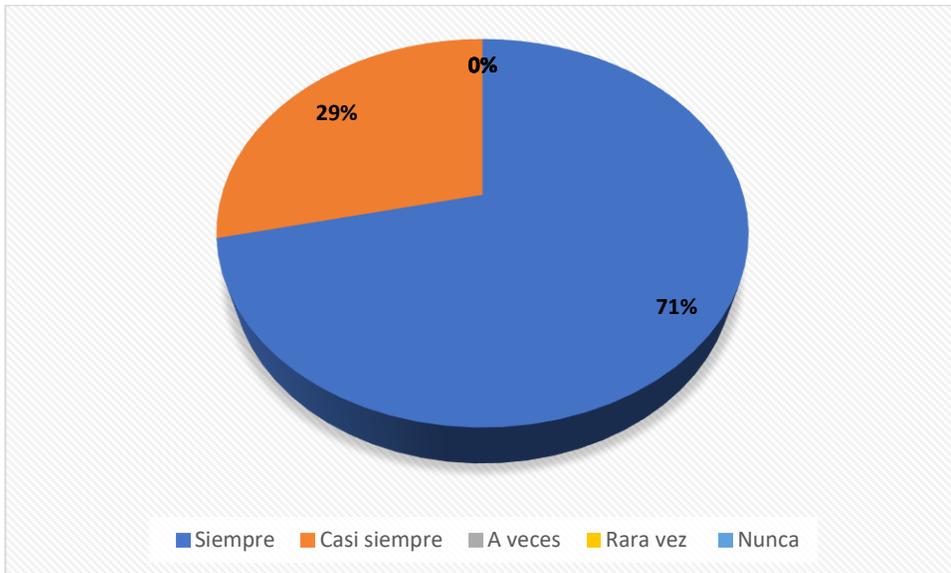


Figura 26. Utiliza su creatividad para resolver los problemas cotidianos
Fuente. Tabla 4

PROPUESTA DE MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES E CESCAR´S E.I.R.L, DISTRITO CHIMBOTE, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo



Mgtr. Lic. Adm. Maritza León Vigo