



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA TRANSPORTE & COMERCIO FLORES
S.R.L., EN LA PROVINCIA DE HUARI, 2022**

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

AUTORA

FLORES HUERTA, ROXANA MAGALY

ORCID: 0000-0003-4151-5767

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

HUARAZ – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Flores Huerta, Roxana Magaly

ORCID: 0000-0003-4151-5767

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Canchari Quispe Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Canchari Quispe Alicia

ORCID: 0000-0001-6176-191X

Presidente

Rosillo De Purizaca María Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser mi guía, mi fuerza y acompañarme en mi vida, derramando sus bendiciones sobre mí que fue la fortaleza para poder cumplir con mi meta propuesta, mi título profesional.

A mi madre quien es mi motivo y mi fortaleza por la cual sigo adelante y con paso firme.

A todos los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por ayudarme a concluir satisfactoriamente mi formación profesional con el mayor éxito.

DEDICATORIA

Dedico a Dios por estar siempre
conmigo, brindándome su apoyo
incondicional, para cumplir mis
objetivos y metas propuestos.

Dedico con mucho cariño a mis padres
gracias a ellos y su apoyo ilimitado, sus
sabios consejos, comprensión y amor
absoluto, brindándome protección en
los momentos difíciles y que confiaron
en mi para lograr mis objetivos.

A mi hijo, que es mi vida mi
motivación y fortaleza, siempre
está presente en cada paso y
decisión que tomo en el camino.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Carátula.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
5. Índice de contenido.....	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	viii
7. Resumen y abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	14
2.3. Marco conceptual.....	22
III. HIPÓTESIS.....	24
IV. METODOLOGÍA.....	25
4.1. Diseño de la investigación.....	25
4.2. Población y muestra.....	26
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	28
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
4.5. Plan de análisis.....	30
4.6. Matriz de consistencia.....	32
4.7. Principios éticos.....	34
V. RESULTADOS.....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de los resultados.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	59

VII. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	70
Anexo 1: Cronograma de actividades	70
Anexo 2: Presupuesto.....	71
Anexo 3: Reporte de ficha RUC.....	72
Anexo 4: Consentimiento informado	73
Anexo 5: Instrumento de recolección de datos	74
Anexo 6: Validación del instrumento.....	76
Anexo 7: Figuras	85
Anexo 8: Reporte de Turnitin.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.	36
Tabla 2. Características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.	37
Tabla 3. Características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.	38
Tabla 4. Características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.....	39
Tabla 5. Propuesta de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Toma decisiones sin consultarle a su jefe	85
Figura 2. Te consideras apto para el desarrollo de labores.....	85
Figura 3. Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos	86
Figura 4. Adquiere nuevos conocimientos en la empresa	86
Figura 5. Recibe algún tipo de reconocimiento.....	87
Figura 6. La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral	87
Figura 7. Percibe bonos por los objetivos logrados.....	88
Figura 8. Recibe sanciones por no lograr los objetivos.....	88
Figura 9. Su desempeño ayuda a lograr los objetivos	89
Figura 10. Existe trato formal en la empresa.....	89
Figura 11. Culmina su trabajo en el momento oportuno	90
Figura 12. La empresa se siente satisfecho por las actividades realizadas.....	90
Figura 13. Ayuda a sus compañeros en el trabajo	91
Figura 14. Coordina y trabaja en equipo	91

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. La investigación fue, de diseño no experimental –transversal – descriptivo – de propuesta. Se utilizó una población muestral de 7 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas en escala de Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 42.86% de los colaboradores mencionaron que a veces pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle a su jefe, el 42.86% expresaron que casi nunca reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo, el 71.43% indicaron que nunca perciben bonos por los objetivos logrados, el 42.86% señalaron que solo a veces reciben la remuneración acorde al mercado laboral actual, el 57.14% mencionaron que casi nunca cumplen con las actividades en el momento oportuno, el 42.86% detallaron que solo a veces están dispuestos de ayudar a sus compañeros y el 42.86% indicaron que casi nunca coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir con los objetivos. Se concluye que en la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., los colaboradores en pocas veces son reconocidos, recompensados por los objetivos logrados y esto les causa que estén desmotivados, por lo cual tienen un bajo desempeño en las actividades que realizan.

Palabras clave: Desempeño laboral, motivación, objetivos.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the characteristics of the motivation to improve the labor performance of the collaborators of the company Transporte & Comercio Flores S.R.L., in the province of Huari, 2022. The investigation was of a non-experimental design -transversal- descriptive – of proposal. A sample population of 7 collaborators was used, to whom a questionnaire of 14 questions on a Likert scale was applied, through the survey technique, obtaining the following results: 42.86% of the collaborators mentioned that sometimes they can take certain decisions without consulting their boss, 42.86% expressed that they almost never receive any type of recognition for the achievement of their work, 71.43% indicated that they never receive bonuses for the objectives achieved, 42.86% indicated that they only sometimes receive the remuneration according to the current labor market, 57.14% mentioned that they almost never comply with the activities in a timely manner, 42.86% detailed that they are only sometimes willing to help their colleagues and 42.86% indicated that they almost never coordinate and work in group to achieve the goals. It is concluded that in the company Transporte & Comercio Flores S.R.L., the collaborators are rarely recognized, rewarded for the objectives achieved and this causes them to be demotivated, for which they have a low performance in the activities they carry out.

Keywords: Work performance, motivation, goals.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las micro y pequeñas empresas tienen particular importancia para las economías nacionales, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y gran potencial de generación de empleos. Representan un excelente medio para impulsar el desarrollo económico y una mejor distribución de la riqueza. Hoy en día los países en desarrollo reconocen la importancia de las micro y pequeñas empresas por su contribución al crecimiento económico a la generación de empleos, así como al desarrollo regional y local. (Carretero, 2021)

Respecto a los problemas que afectan a estas organizaciones a nivel internacional, nacional, regional y local, es posible destacar una gran cantidad de temas no obstante con motivos de esta investigación se destacan los suscitados especialmente sobre la motivación y el desempeño laboral como se indica a continuación:

En España, las MiPymes representan el 62% del Valor Añadido Bruto (VAB) y emplean a más de ocho millones de trabajadores. No obstante en las empresas Españolas, al menos un 45,7% de la población laboral 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: la 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 institucional y por tanto, se siente desmotivado; y también por la ausencia de plan de carrera: si el empleado no ve futuro en la compañía, un proyecto del que forma

parte, difícilmente se sentirá motivado en su trabajo y realizará trabajos ineficientes. (Hernández, 2021)

Por otro lado en Colombia, las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental para la vida económica, laboral y productiva del país. Sin embargo los trabajadores de estas Mypes tienen un bajo desempeño laboral, el principal problema es la falta de motivación en metas y objetivos, del mismo modo por la ausencia de estrategias de retención y medición de la satisfacción del colaborador. También es debido a los bajos salarios, la poca flexibilidad, el clima laboral inadecuado. Uno de los hallazgos más importantes muestra que el 60% de los gerentes comerciales y de recursos humanos no tienen programas para desarrollar estrategias y retener a su talento humano para cumplir los objetivos establecidos. (Martínez, 2019)

Así mismo en México, las micro y pequeñas empresas tienen un rol importante por la aportación que hacen a la economía mediante la generación de empleos, ingresos y abastecimiento de aquellos nichos de mercado no cubiertos por la grande empresa, además de dinamizar la actividad productiva de las economías locales. A pesar de ello existen problemas sobre la desmotivación laboral, los principales factores destacan la falta de objetivos o retos, ausencia de un plan de desarrollo profesional, monotonía, estrés, exceso de actividades, mala relación con los jefes o compañeros, escasa remuneración, superiores que no saben escuchar o que son incompetente. (Vargas, 2019)

En Bolivia, las micro y pequeñas empresas representan, sin lugar a dudas, una realidad económica y socialmente relevante. En las empresas Bolivianas un 33% de los trabajadores del país no reciben ningún tipo de motivación en su fuente laboral.

Los principales desmotivadores de los trabajadores identificados por el estudio son la falta de autonomía (15%), el no tener desarrollo profesional (14%), la carencia de oportunidades de aprendizaje (13%) y el sentimiento de lo que se hace no es útil (13%), todos factores internos que no cuestan dinero, mientras que los externos sí requieren de recursos para su aplicación. Además están el trato injusto, el exceso de carga laboral, el trato verbal negativo del supervisor, el salario sin equidad, la lentitud y burocracia, la ausencia de un inspector íntegro, la incoherencia del controlador, y la falta de estructura y equipamiento. (Sánchez, 2022)

Dentro del territorial Peruano, las micro y pequeñas empresas son una de las mayores impulsoras del crecimiento económico para el país, ya que ellas son la puerta para una mejor calidad de vida, con una posición individual o colectiva en un determinado sector, y si hay una mejora, muchos crecen individualmente y generan un crecimiento. En las empresas peruanas el 73% de los trabajadores se siente desmotivados debido a que el 20% no cuenta con buen clima laboral, el 19% no tiene un buen líder, el 12% no está conforme con su remuneración, al 10% la empresa no retribuye sus logros. El cual a ocasionado pérdidas en temas de productividad y competitividad. (Tello, 2021)

En Lima, en las micro y pequeñas empresas los trabajadores se sienten desmotivados por la falta de reconocimiento, capacitación, oportunidades de desarrollo profesional y planes de motivación. Además, se ha observado que los ambientes son compartidos. En consecuencia, la incomodidad de los trabajadores e insatisfacción se muestra a diario. (Labajos, Cieza y Moreno, 2020)

En Ancash, los colaboradores de las micro y pequeñas empresas no se encuentran motivados 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. (Rosales, 2022)

Finalmente, en la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la Provincia de Huari, donde se desarrolló la investigación los colaboradores no se encuentran motivados por sus jefes debido a la falta de reconocimiento por los logros de sus objetivos, por el salario que perciben y por la carencia de liderazgo y capacitaciones son las causas de la insatisfacción en el trabajo que afectan su desempeño laboral. En definitiva hoy en día los trabajadores valoran mucho su sueldo, pero valoran mucho más aquellos beneficios no monetarios, puesto que, los mantendría motivados, felices, con más energía y más compromiso.

Ante esta situación problemática se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación intrínseca de los

colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. Describir las características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. Describir las características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. Describir las características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. Elaborar una propuesta de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

En consecuencia, la presente investigación se justifica de manera teórica, porque se presentó teorías sobre la motivación y desempeño laboral, así mismo se presentaron las dimensiones de cada variable, por lo tanto, esto permitió analizar las ventajas de contar con trabajadores motivados, así como incrementar su desempeño a través de reconocimientos.

Además, se justifica de manera práctica, porque será favorable para la empresa, ya que la propuesta que se generó será de mucha utilidad para que aumente el desempeño de los colaboradores a través de la motivación, todo ello con la finalidad de retener al talento humano y generar una mayor productividad.

También se justifica metodológicamente, puesto que se diseñó un cuestionario considerando cada dimensión con sus respectivos indicadores el cual se realizó como fuente a las bases teóricas, y permitió recopilar información para la realización del análisis de los resultados, teniendo en cuenta los objetivos elaborados en la presente

investigación para así encontrar la solución al problema que tiene la empresa en estudio sobre la motivación para mejorar el desempeño de los colaboradores.

La investigación fue, de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Se utilizó una población muestral de 7 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas en escala de Likert, a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 42.86% de los colaboradores indicaron que a veces pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle a su jefe, el 42.86% mencionaron que casi nunca reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo, el 71.43% expresaron que casi nunca reciben bonos por los objetivos logrados, el 57.14% señalaron que casi siempre mantienen un trato formal y respeto con el resto de los colaboradores, el 57.14% mencionaron que casi nunca cumplen sus actividades en el momento oportuno, el 42.86% indicaron que la empresa solo a veces se siente satisfecho con las actividades que realizan, el 42.86% señalaron que solo a veces ayudan a sus compañeros, el 42.86% mencionaron que casi nunca coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir con los objetivos.

La investigación concluye que en la empresa Transporte & Comercio Flores los colaboradores en pocas veces pueden tomar ciertas decisiones, además casi nunca son reconocidos, recompensados por los objetivos logrados y esto les causa que no cumplan sus actividades en tiempos establecidos, además casi nunca coordinan para que trabajen en grupo por falta de liderazgo. Finalmente se realizó un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos con la finalidad de establecer estrategias que permitan mejorar el desempeño laboral de los colaboradores a través de la motivación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tomala (2022) en su trabajo de investigación *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*. Tuvo como objetivo general: Analizar la motivación extrínseca e intrínseca de la empresa GabriHidelec del cantón La Libertad para proponer estrategias motivacionales que permita mejorar el desempeño laboral de los trabajadores. La metodología de investigación fue tipo descriptiva, enfoque cualitativo. Para poder obtener la información se consideró una población de 10 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los colaboradores señalaron que por realizar un excelente trabajo recibe algún incentivo monetario, el 50% indicaron que las actividades que realiza están acorde a sus capacidades y funciones, el 70% indicaron que se evalúa el desempeño laboral, el 60% consideraron que cuenta con todas las capacidades y habilidades para cumplir con las actividades asignadas, el 50% cumple con los objetivos establecidos oportunamente. Concluyendo que en la empresa no usan estrategias de motivación como reconocimientos monetarios, capacitaciones, ascensos evaluación de rendimiento, integraciones y/o actividades sociales que permitan fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores.

Ortiz (2021) en su tesis *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Tuvo como objetivo general: Establecer como la motivación influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. de la ciudad de Ambato. Empleó la

metodología de investigación enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional. Para adquirir la información se encuestó una población de 174 trabajadores de la empresa en estudio, mediante la técnica encuesta y el instrumento cuestionario elaborado con 22 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 35.06% de los colaboradores están totalmente de acuerdo en que, si son motivantes los incentivos que la empresa plantea a los trabajadores que están cumpliendo sus metas, el 41.95% afirmaron que están totalmente de acuerdo en que se motivan al saber que la empresa toma en consideración las opiniones de los mismos dentro de cada una de sus áreas de trabajo, el 43.68% de los colaboradores prefieren trabajar en compañía de otras personas, además, les agrada escuchar y aprender de los demás compañeros que por su permanencia en la empresa tienen más experiencia. Concluyendo que los factores que influyen en el nivel motivacional de la empresa Fairis C.A. son los incentivos que reciben los trabajadores, el compañerismo, sentido de pertenencia, las interrelaciones entre los colaboradores, ambiente laboral, trabajo en equipo; aspectos que son fundamentales para que los trabajadores estén motivados en sus labores; por otra parte, los factores del desempeño laboral se reflejan en la responsabilidad, aportación de ideas, optimización de recursos, aptitudes, comunicación efectiva, resolución de problemas, planificación, y relaciones positivas entre compañeros; mismos que forman parte importante en la labor de los empleados para cumplir con los objetivos de la empresa.

Rivera (2020) en su estudio *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A. de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Analizar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A, para el diseño de una

propuesta de programa de motivación laboral. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 35 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario de 60 preguntas cerradas por medio de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 80% de los colaboradores manifestaron que tienen un nivel alto de motivación, el 83% mencionaron que tienen un desempeño laboral de nivel alto, el 94.29% indicaron un alto nivel de cumplimiento, el 68.57% indicaron que los conocimientos que adquieren ayudan siempre a su crecimiento profesional, el 50% señalaron que no reciben reconocimientos de parte de sus superiores por el trabajo que ha realizado, el 42,86% indicaron tener oportunidades en su trabajo que mejoran su desarrollo personal. Concluyendo que la motivación es un pilar fundamental en el desarrollo laboral para incentivar al personal, existe una estrecha correlación entre motivación y desempeño laboral; y que, se debería buscar procesos para incrementar la motivación en la empresa, por medio de nuevas estrategias y políticas.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Quispe (2022) en su trabajo de investigación *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. Tuvo como objetivo general: Describir las características de la motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa Multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022. La metodología de la presente investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental - transversal. Para poder obtener la información se trabajó con una población muestral de 7 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15

preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% de los trabajadores señalaron que siempre cumplen con las medidas adecuadas de seguridad e higiene en su centro de trabajo, el 29% manifestaron que casi siempre tienen recompensas e incentivos que ayudan a motivar y aumentar sus rendimientos económicos en su centro de trabajo, el 100% expresaron que siempre tienen una buena comunicación con sus compañeros de trabajo y el 57% indicaron que a veces cuentan con cursos y capacitaciones en su centro de trabajo. Concluyendo que en la empresa los trabajadores conocen el término de la motivación y el desempeño laboral, que la motivación intrínseca, extrínseca, eficiencia y eficacia que son mayormente reconocidos y son incentivados económicamente y con una buena responsabilidad social.

Guzmán y Rivero (2021) en su tesis *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho-2021*. Tuvo como objetivo general: Determinar cuál es la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho 2021. La metodología de la investigación fue básico descriptivo, de enfoque cuantitativo, nivel relacional, con un diseño no experimental. Para poder obtener la información se trabajó con una población muestral de 46 trabajadores de ambos sexos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 43.5% de los colaboradores manifestaron que a veces puede tomar ciertas decisiones en su puesto laboral, el 41.3% indicaron que casi siempre están aptos de desarrollar sus labores, el 41.3% mencionaron que casi siempre existe relación entre el puesto laboral y sus talentos, el 45.65% expresaron que casi siempre están adquiriendo nuevos conocimientos y habilidades en su puesto laboral, el 34.78% expresaron que casi nunca recibió una sanción grave por no cumplir con sus metas y

objetivos, el 26.09% señalaron que a veces reciben bonos tras lograr sus metas y objetivos laborales, el 65.22% manifestaron que siempre poseen la experiencia necesaria para desarrollar sus labores. En conclusión, se puede determinar que la motivación está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores, según lo observado en los resultados, cuando ellos están motivados, generan un eficiente y adecuado desempeño en su puesto laboral, ejerciendo seguridad y conocimiento en sus funciones, sin embargo, a veces carecen de algunos incentivos, apoyos, requerimientos o autonomía en sus funciones, lo que ha desencadenado que su productividad baje en ciertos momentos.

Martínez (2021) en su estudio *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019*. Tuvo como objetivo general: Comprobar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de Grupo Norte Facility Perú S.A.C, Lima 2019. La metodología de la investigación fue de tipo teórico, nivel correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población de 57 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario mediante la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 87.72% de los trabajadores manifestaron, que el nivel de motivación es moderado, es decir no están totalmente motivados como para realizar un buen desempeño de sus funciones, el 86.46% mostraron que su desempeño es regular, el 38.60% expresaron que su nivel de viabilidad financiera es deficiente y demás resultados. Concluyendo que los resultados obtenidos demuestran la existencia de relación entre ambas variables estudiadas a continuación, como comprobación de dicho resultado se observó la significancia

asintótica 0,000 es inferior que el nivel de significancia 0.05, se refuta la Hipótesis nula y se admite la Hipótesis alterna.

2.1.3. Antecedentes regionales y/o locales

Rosales (2022) en su tesis *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*. Tuvo 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 metodología de la investigación fue, de diseño no experimental –transversal – descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 7 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 71.43% de los trabajadores siempre aspira a otros cargos, el 85.71% manifestaron que siempre sus superiores suelen asignarle mayores responsabilidades, el 71.43% indicaron que siempre le asignan retrabajos adicionales para el crecimiento de la empresa, el 57.14% expresaron que a veces suele recibir capacitaciones por parte de su superior, el 100.00% indicaron que a veces reconocen su desempeño por alcanzar las metas, el 71.43% expresaron que casi siempre existe un ambiente de colaboración en la empresa, el 71.43% manifestaron que a veces tiene buena relación con sus compañeros de trabajo. Concluyendo que en la empresa servicios Múltiples E Cescar´S E.I.R.L, los trabajadores en pocas ocasiones son recompensados y esto les causa que estén 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.

Guerrero y Angulo (2022) en su tesis *Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Control Parking SAC, Chimbote, 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Control Parking SAC, Chimbote, 2022. La metodología de estudio fue de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. Así mismo su población y muestra estuvo conformada por 25 trabajadores, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario realizado por 43 preguntas cerradas para las variables. Obteniendo los siguientes resultados: el 56% de los trabajadores opinaron que la motivación laboral tiene un nivel malo, el 48.% de los trabajadores afirmaron que los factores trascendentales tienen un nivel regular, el 56% de los trabajadores expresaron que los factores motivacionales tienen un nivel malo, el 56% de los trabajadores mencionaron que su desempeño laboral tiene un nivel malo. Concluyendo que la motivación laboral está relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores en la entidad Control Parking SAC, Chimbote, 2022.

Guimarey y Rosales (2022) en su trabajo de investigación *Motivación y Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Empresa Trujillo Investment S.A Huaraz 2022*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación, entre motivación y desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Trujillo Investment S.A Huaraz 2022. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, de carácter descriptivo correlacional cuantitativo no experimental de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó una población de 60 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: el 44,4% de los trabajadores indicaron que la motivación está fuertemente ligada al desempeño

para mayor nivel de seguridad, el 60% manifestaron que el nivel de motivación en la Empresa Trujillo Investment S.A es medio, el 63.3% expresaron que el nivel de desempeño en la Empresa Trujillo Investment S.A es medio. Concluyendo que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Trujillo Investment S.A. Así mismo se obtuvo una correlación o asociación de 0.808($r=0.808$) entre las variables: motivación y desempeño laboral. Este rango de correlación indica que la asociación entre estas variables es positiva y tienen un nivel de correlación alta, dando a conocer así que cuando el nivel de motivación aumenta lo mismo pasa con el desempeño laboral en las áreas administrativas de la empresa Trujillo Investment S.A.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. La motivación

Fischman (2018) indica que la motivación es el verdadero motor que estimula la mejora de la vida profesional y personal para llegar al objetivo determinado tanto personal y empresarial.

Sánchez (2018) refiere que la motivación es sustentada sobre la base de dos aspectos importantes por un lado por las necesidades que activan la conducta y por otro lado los objetivos que la dirige. La motivación de las personas pueden identificarse en el marco de cualquier área de actuación, específicamente en el entorno laboral. La motivación garantiza además de la optimización de las capacidades de un individuo concreto en su expresión activa en la actividad.

Robbins y Judge (2017) mencionan que la motivación son los procesos que influyen en la intensidad, dirección y perseverancia del esfuerzo que realizan las personas para el logro de un objetivo determinado.

Chiavenato (2017) define que la motivación esta relacionado con el comportamiento humano, el cual esta basado en el comportamiento impulsada por factores internos y externos, en la que los deseos y necesidades gereran la energia necesaria para que una persona se dedique a realizar actividades eficientes.

Turienzo (2016) señala que la motivación es la fuerza o impulso interior que inicia sostiene y dirige las acciones de una persona para lograr una meta.

Dimensiones de la motivación:

Fischman (2018) divide la motivación en dos grupos los cuales son: la motivación intrínseca y extrínseca.

Dimensión 1: Motivación intrínseca

Kinley y Hur (2019) indican que la motivación intrínseca es una situación donde el individuo, brinda mayor interés por un aspecto de su vida como el trabajo y estudio, demostrando aspiraciones, superación de sus propios objetivos.

Fischman (2018) menciona que la motivación intrínseca nace de la propia persona para ejecutar una determinada actividad, es decir la motivación parte del interés propio y no existen factores externos que influyan en la decisión de realizar una acción como el salario, la compensación y elogios.

Indicadores:

- **Autonomía**

La autonomía da flexibilidad y poder de decisión a los empleados en el entorno de su trabajo. (Fischman, 2018)

- **Sentido de competencia**

Es la convicción de que se está lo suficientemente capacitado y preparado para poder hacer frente a cualquier situación que se nos presente aunque sea imprevista. (Gómez, 2019)

- **Novedad**

Son todos los imprevistos o sucesos no recurrentes dentro de una relación laboral. (Fischman, 2018)

- **Aprendizaje**

Se trata de una metodología que se basa en la adquisición de habilidades sociales y laborales de personas con altas necesidades de apoyo en el propio puesto de trabajo. (Ramos, 2017)

Dimensión 2: Motivación extrínseca

Kinley y Hur (2019) mencionan que la motivación extrínseca corresponde a una situación externa inducida por un factor o estímulos que necesita una persona para desarrollar una labor o como también se requiere de una recompensa para realizar una labor o función con mayor interés y empeño.

Fischman (2018) define que la motivación extrínseca es el impulso para realizar acciones con el propósito de alcanzar objetivos o premios particulares como dineros, bonos o ascensos.

Indicadores:

- Reconocimiento

Es el agradecimiento que una empresa expresa a sus trabajadores por su desempeño. El propósito de los programas de reconocimiento en el lugar de trabajo es reforzar comportamientos, prácticas o acciones que conducen a un mejor desempeño y resultados organizacionales positivos. (Roballo, 2019)

- Remuneración

Es la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las actividades de la empresa. Se trata básicamente de una relación de intercambio entre las personas y la organización. (Chiavenato, 2017)

- Bonos

Son beneficios económicos que reciben los trabajadores para el complemento de sus sueldos en una empresa es importante contar con planes que permitan al trabajador cubrir sus necesidades económicas, o pueden ser reembolsos de medicamentos y de medicina. (Manrique, 2018)

- Castigo

Las sanciones en el trabajo son una forma de castigo que las empresas utilizan para disciplinar a los empleados por su mala conducta. Suelen utilizarse como último recurso, cuando otras medidas disciplinarias no han logrado corregir el comportamiento en cuestión. (Hernández, 2022)

2.2.2. *El desempeño laboral*

Ortiz (2021) indica que el desempeño laboral se refiere al rendimiento que tiene cada trabajador en el instante de ejecutar sus las actividades laborales, es así que el

desenvolvimiento y actuar de los colaboradores dentro de las empresas es importante para evaluar el desempeño de los mismos, con el fin de medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan las actividades.

Robbins y Coulter (2018) mencionan que el desempeño laboral es el resultado final de una actividad. Ya sea que dicha actividad represente horas de práctica intensa antes de un concierto, o de una carrera, o llevar a cabo las responsabilidades laborales tan eficiente y eficazmente como sea posible.

Alles (2017) indica que el desempeño es un componente muy importante en la formación de equipos exitosos y en la continua de obtención de buenos resultados. Si no se determina lo que es un desempeño excelente entonces los individuos por naturaleza atenderán a sus propios estándares que pueden ser muy diferentes de las expectativas que tiene la empresa.

Chiavenato (2017) define que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos determinados. El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona debido a que esto influye en las habilidades, motivación, trabajo en equipo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales.

Dimensiones del desempeño laboral

Robbins y Coulter (2018) mencionan que para que resulten exitosos los objetivos se debe hacer de una manera eficaz y eficiente.

Dimensión 1: Eficacia

Jiménez (2017) menciona que es una medida normativa de logro de resultados. La eficacia hace referencia a la capacidad que se tiene para alcanzar un objetivo establecido. Para ello es necesario que una organización tenga bien capacitados y motivados a sus trabajadores para que desarrollen sus labores de manera eficaz.

Robbins y Coulter (2018) indican que consiste en el nivel de cuanto se están logrando los objetivos institucionales y en qué grado es al alcance de todos.

Indicadores:

- **Logro de objetivos**

Suele ser alcanzado cuando la persona es muy disciplinada y muy constante en su trabajo. Es decir, el éxito suele ser fruto de esa preparación previa, realizada en la mayoría de los casos con gran esfuerzo personal. (Robles, 2019)

- **Actitud**

Sentimientos y creencias que determinan principalmente cómo los empleados perciben su ambiente, se comprometen con acciones proyectadas y se comportan. (Chiavenato, 2017)

- **Efectividad**

Efectividad se entiende que los objetivos planteados sean trascendentes y éstos se alcancen. (Rojas, 2017)

Dimensión 2: Eficiencia

Jiménez (2017) indica que la eficiencia laboral es la realización de una actividad con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo invertido. Así mismo ayuda a optimizar el tiempo necesario para realizar actividades adecuadas. Para que haya un buen nivel de

eficiencia la organización debe cumplir con ciertos requisitos como es estímulo y la motivación de los trabajadores, con el fin de desarrollar el compromiso laboral.

Robbins y Coulter (2018) mencionan que la eficiencia se refiere al número de bienes y servicios producidas con el máximo aprovechamiento de los recursos (materia prima e insumos). Se busca que todas las áreas de una institución sean productivas con el propósito de producir el mayor número de bienes y servicios con la menor cantidad de materia prima e insumos.

Indicadores:

- Productividad

Es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional.

Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como de eficiencia. (Robbins y Judge, 2017)

- Competencia

La competencia laboral es tener los conocimientos y la habilidad para responder satisfactoriamente la demanda de una tarea o actividad, cumpliendo los objetivos establecidos por una institución o empresa. (Velázquez, 2019)

Las competencias son:

- ❖ Habilidades
- ❖ Conocimientos
- ❖ Actitudes

- **Liderazgo**

El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos. (Chiavenato, 2017)

2.2.3. Las Micro y pequeñas empresas

Según el congreso de la república (2013) la Ley 28015 señala que las micro y pequeñas empresas fueron creadas por una persona natural o jurídica con el objetivo de desarrollar actividades de producción, comercio, extracción, transformación y prestación de servicios.

Características de las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas deben de estar ubicados depende de la categoría empresariales en que se encuentra, decretadas en función de sus niveles de ventas anuales. Las Microempresas deben de tener las ventas anuales hasta un monto máximo de 150 (UIT), las pequeñas empresas deben superar sus ventas anuales desde 150 (UIT) hasta 1,700 (UIT), además las micro y pequeñas empresas no deben encontrarse bajo alguno de los supuestos de exclusión del marco normativo, del mismo modo no deben de tener vínculos económicos con las empresas nacionales o extranjeros que no cumplan con dichas cualidades. (Congreso de la república, 2013)

Registro nacional de las micro y pequeñas empresas (REMYPE)

Se denomina REMYPE al encargado del ministerio de trabajo y promoción de empleo, que tiene por objetivo de acreditar que todas las Mypes cumplan con las características establecidas. Los principales requisitos para registrarse en el REMYPE

son los siguientes: Ubicarse en alguna categoría, el ruc debe encontrarse en vigencia, contar con el usuario y clave sol, tener como mínimo a un trabajador. (MTPE, 2021)

2.3. Marco conceptual

Motivación

Es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una actividad específica, desarrollan una capacidad que conducen a la materialización de determinados objetivos para satisfacer sus necesidades, expectativas. Dichos esfuerzos dependerán de la mayor o menor satisfacción recibida. (Rivas, 2019)

Motivación intrínseca

Es aquella que nace del interior de cada individuo y es independiente a cualquier tipo de estímulos externos. (Fischman, 2018)

Motivación extrínseca

Son conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa como los reconocimientos, incentivos, bonos, elogios y fama. (Fischman, 2018)

Desempeño laboral

Es el rendimiento que un colaborador refleja al momento de realizar una actividad asignada. De esta forma se considera si la persona es apta o no para el puesto determinado. (Santos, 2019)

Eficacia

Es la capacidad de cumplir los objetivos determinados en condiciones preestablecidas. (Jiménez, 2017)

Eficiente

Es la utilización adecuada y con menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menores recursos. (Chiavenato, 2017)

Liderazgo

Es la capacidad que tiene un individuo de influir, motivar, organizar y llevar a cabo las acciones para lograr sus fines y objetivos que involucren a personas y grupos en un marco de valores. (Fischman, 2018)

Objetivos

Es el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr, es lo que impulsa a un individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones. (González, 2017)

Trabajo en equipo

Es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus actividades de forma individual para conseguirlo eficientemente. (Chiavenato, 2017)

III. HIPÓTESIS

Hernández y Mendoza (2019) establecen que las hipótesis son suposiciones establecidas con el propósito de contrastar los resultados esperados de un estudio, por ende éstas son obligatorias en investigaciones de carácter cuantitativo o experimentales. Esto no sucede con aquellas de nivel netamente descriptivo dado que se limitan únicamente a describir el comportamiento de las variables.

Por lo tanto en la investigación: La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022; no se planteó una hipótesis por ser un estudio descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

No experimental

Según Escobar (2018) en una investigación de diseño no experimental no se manipulan deliberadamente las variables, se estudian los variables tal como se desarrollan en su contexto natural, describiendo o analizando las variables y la relación que pueda existir entre ellas.

Fue No experimental, porque no se manipuló las variables la motivación y desempeño laboral en la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022, únicamente se hizo la descripción de las variables, sin modificar alguna información recogida.

Transversal

Los diseños de investigación transeccional o transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2017)

Fue transversal porque el estudio la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin específicamente en el año 2023.

Descriptivo

Los estudios de alcance descriptivo buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2017)

Fue descriptivo, porque se describió las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022

Propuesta

Gallardo (2017) menciona que un estudio de propuesta es un proceso dialéctico que utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos con la finalidad de diagnosticar y resolver problemas fundamentales, encontrar respuestas a preguntas científicamente preparadas.

Fue de propuesta por que se realizó un plan de mejora para solucionar los problemas identificadas con respecto a la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

4.2. Población y muestra

Población

Echenique (2017) la población es un grupo de personas o elementos de los que se busca obtener información con fines académicos, esta población tiene cualidades o características similares, así como se encuentran en un determinado tiempo y espacio.

Para tal caso, la población estuvo conformado por 7 colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Muestra

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

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población es decir por los 7 colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
La Motivación	Fischman (2018) define que la motivación es el verdadero motor que impulsa a lograr los objetivos.	La motivación puede ayudar a un individuo a mantenerse en acción, lograr los procesos necesarios e implementar las acciones adecuadas para lograr las metas establecidas.	Motivación intrínseca	Autonomía	¿Puede tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe o supervisor?	Colaboradores	Escala liker: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Sentido de competencia	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores?		
				Aprendizaje	¿Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos?		
				Novedad	¿Consideras que estas adquiriendo nuevos conocimientos en la empresa?		
			Motivación extrínseca	Reconocimiento	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo?		
				Remuneración	¿La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual?		
				Bonos	¿Usted percibe bonos por los objetivos logrados?		
Castigo	¿Si no logras los objetivos determinados recibe alguna sanción grave?						

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
El Desempeño laboral	Robbins y Coulter (2018) menciona que es la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización.	El Desempeño laboral se puede definir como el nivel de desempeño que alcanza el colaborador en logro de las metas dentro de la empresa en un tiempo determinado.	Eficacia	Logro de objetivos	¿Considera que su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales?	Colaboradores	Escala liker: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Actitud	¿Mantiene un trato formal y respetuoso con el resto de los colaboradores de la empresa?		
				Efectividad	¿Culmina con el trabajo en el momento oportuno?		
			Eficiencia	Productividad	¿Considera que la empresa se encuentra satisfecha con sus actividades realizadas?		
				Competencia	¿Esta dispuesto a ayudar a su compañero de trabajo cuando este lo requiera?		
				Liderazgo	¿Coordina y trabaja en equipo para cumplir con los objetivos?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Paz (2017) manifiesta que la encuesta es el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta.

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

Instrumento

Paz (2017) menciona que el cuestionario es el medio físico o digital por el cual se consigue la información requerida para el desarrollo de un trabajo de investigación, además estas son un conjunto de preguntas cerradas que se aplican a la muestra con la finalidad de responder los objetivos.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario el cual consta de 14 ítems, 8 ítems para la variable: motivación y 6 ítems para la variable: desempeño laboral.

4.5. Plan de análisis

Hernández y Mendoza (2019) mencionan que el plan de análisis es empleado para determinar y organizar los datos obtenidos luego de la ejecución de la encuesta; además, resulta importante dado que se describe y simplifica la información obtenida, asimismo, ayuda a describir las variables utilizadas para el estudio, ejecutando una comparación de las mismas y encontrando sus respectivas diferencias para luego predecir los resultados posteriores.

Se dio inicio al presente trabajo de investigación solicitando una entrevista con el representante de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari – Ancash, para solicitar la autorización correspondiente para el uso de la información y aplicación de la encuesta para dar respuesta al enunciado de la investigación; a lo cual dio su aprobación y autorización a realizar la presente investigación.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: para la redacción del trabajo de investigación, el Microsoft Excel: para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figuras estadísticas, el PDF para la presentación del informe final de la investigación, el Microsoft Power Point para la elaboración de las diapositivas que se utilizaron en la ponencia y sustentación de la investigación, el programa Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios y se empleó el Mendeley para la elaboración de las citas y referencias bibliográficas.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología			
					Métodos	Población y muestra	Técnica y instrumentos	Plan de analisis
La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022	¿Cuales son las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022 ?	<p>Objetivo general Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.</p> <p>Objetivos específicos - Describir las características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. - Describir las características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte &</p>	No se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de nivel descriptivo	<p>Variable 1: La motivación</p> <p>Variable 2: El desempeño laboral</p>	La investigación fue de diseño: No experimental - transversal descriptivo - de propuesta	<p>Población: La población estuvo conformado por 7 colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari.</p> <p>Muestra: La muestra fue censal porque se encuestó a los 7 colaboradores de la empresa Transporte &</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	Se utilizaron los siguientes programas informáticos: -Microsoft Word -Microsoft Excel -Programa Acrobat Reader -Mendeley -Turnitin.

		<p>Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. - Describir las características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. - Elaborar una propuesta de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022. 				<p>Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

La investigación se realizó con especial énfasis en los principios éticos establecidos en el Código de Ética para la Investigación – versión 004 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2021), como se explica a continuación:

Principio de protección a las personas.- Se respetó a las personas, y no se obligó a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluyeron a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgó su identidad.

Principio de beneficencia y no maleficencia.- En la presente investigación no se obligó, ni maltrató en forma verbal al propietario, colaboradores de la empresa en investigación, se trató de la mejor manera y con palabras adecuadas, respetando a cada miembro.

Principio de justicia.- En la presente 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.

Principio de 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.

Libre participación y derecho a estar informado.- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, se solicitó permiso al propietario de la empresa Transporte & Comercio

Flores S.R.L, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

Cuidado de medio ambiente y 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.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1.

Características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Características de la motivación intrínseca	n	%
Toma ciertas decisiones sin consultarle a su jefe		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	2	28.57
A veces	3	42.86
Casi siempre	1	14.29
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Te consideras apto para el desarrollo de labores		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	4	57.14
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Adquiere nuevos conocimientos en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	2	28.57
Siempre	5	71.43
Total	7	100.00

Nota: Representa las características de la motivación intrínseca, los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio.

Tabla 2.

Características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Características de la motivación extrínseca	n	%
Recibe algún tipo de reconocimiento		
Nunca	2	28.57
Casi nunca	3	42.86
A veces	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	14.29
A veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Percibe bonos por los objetivos logrados		
Nunca	2	28.57
Casi nunca	3	42.86
A veces	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Recibe sanciones por no lograr los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	57.14
A veces	2	28.57
Casi siempre	1	14.29
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: Representa las características de la motivación extrínseca, los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio.

Tabla 3.

Características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Características de la eficacia	n	%
Su desempeño ayuda a lograr los objetivos		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	14.29
Casi siempre	5	71.43
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00
Existe trato formal en la empresa		
Nunca	1	14.29
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	28.57
Casi siempre	4	57.14
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Culmina su trabajo en el momento oportuno		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	57.14
A veces	2	28.57
Casi siempre	0	0.00
Siempre	1	14.29
Total	7	100.00

Nota: Representa las características de la eficacia, los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio.

Tabla 4.

Características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Características de la eficiencia	n	%
La empresa se siente satisfecho por las actividades realizadas		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	2	28.57
Total	7	100.00
Ayuda a sus compañeros en el trabajo		
Nunca	2	28.57
Casi nunca	0	0.00
A veces	3	42.86
Casi siempre	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00
Coordina y trabaja en equipo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	42.86
A veces	2	28.57
Casi siempre	2	28.57
Siempre	0	0.00
Total	7	100.00

Nota: Representa las características de la eficiencia, los datos fueron obtenidos del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa en estudio.

Tabla 5.

Propuesta de mejora de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio

Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Indicadores	Problemas encontrados	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Presupuesto	Responsable
Reconocimiento	Los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos por el logro de los objetivos	El representante no está capacitado para conducir una organización empresarial, lo cual repercute en los colaboradores de no recibir ningún tipo de reconocimientos.	Reconocer las pequeñas victorias y los logros del día a día, eso mantendrá motivados, en constante progreso que ayudará a continuar avanzando hacia esos objetivos más grandes, todo ello por el beneficio de la empresa.	S/. 1000.00	Representante
Bonos	Los colaboradores casi nunca perciben bonos por el logro de sus objetivos	El representante no se preocupa en asesorarse ni participar en capacitaciones para liderar el negocio y colaboradores, por lo cual no planifica ningún beneficio económico.	Incentivar entregando bonos mediante vales o tarjetas (físicas o electrónicas) como regalo pueden ser en fiestas navideñas, cumpleaños u otras fechas especiales, los cuales ayudarían a aumentar sus niveles de satisfacción, productividad y compromiso.	S/. 1500.00	Representante

Efectividad	Los colaboradores casi nunca cumplen con los trabajos establecidos en el momento oportuno	La falta de motivación, capacitación conlleva a que los trabajadores no lleguen a cumplir las actividades asignadas.	Motivar con incentivos, capacitaciones, frases alentadoras, horarios flexibles, de esa forma se sentirían felices y motivados con sus puestos de trabajo. Así mismo se sentirán comprometidos de lograr dichas tareas con mayor eficiencia y dedicación.	S/. 1500.00	Representante
Liderazgo	Los colaboradores casi nunca coordinan y trabajan en grupo	La falta de comunicación, confianza y la ausencia de liderazgo conlleva a que los colaboradores no trabajen en equipo y realicen trabajos en aislamiento.	Promover el trabajo en equipo para que exista una mejor comunicación, confianza, coordinación y sobre todo mayor compromiso. Del mismo modo podrán solucionar más rápido los obstáculos que se presentan.	S/. 1000.00	Representante

5.2. Análisis de los resultados

Tabla 1. Características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Toma ciertas decisiones sin consultarle a su jefe: el 42.86% de los colaboradores indicaron que a veces pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle a su jefe o supervisor (Tabla 1), este resultado coincide con la investigación de Guzmán y Rivero (2021) quienes mencionaron que el 43.5% de los trabajadores a veces puede tomar ciertas decisiones en su puesto laboral, así mismo coincide con la tesis de Rosales (2022) quien señaló que el 42.86% de los trabajadores solo a veces pueden tomar decisiones de un proyecto o cambio. Esto demuestra que en la empresa en estudio los colaboradores carecen de autonomía en sus funciones.

Te consideras apto para el desarrollo de labores: el 57.14% de los colaboradores señalaron que casi siempre están aptos de desarrollar sus laborales (Tabla 1), este resultado coincide con la investigación de Guzmán y Rivero (2021) quienes indicaron que el 41.3% casi siempre están aptos de realizar sus actividades. Cabe resaltar que en la empresa Transporte y Comercio Flores sus colaboradores siempre están aptos de realizar sus labores asignadas, sin embargo se sienten desmotivados por falta de reconocimientos.

Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos: el 57.14% de los colaboradores mencionaron que casi siempre su puesto laboral tiene relación con sus talentos (Tabla 1), este resultado coincide con la tesis de Guzmán y Rivero (2021) quienes manifestaron que el 41.3% de los trabajadores casi siempre tienen relación su

puesto laboral y sus capacidades, así mismo coincide con la investigación de Tomala (2022) quien indicó que el 50% casi siempre su puesto laboral están acorde a sus capacidades y funciones. Esto demuestra que en la empresa en estudio los colaboradores trabajan en puestos acorde a sus aptitudes de esa forma cumplen sus funciones establecidas.

Adquiere nuevos conocimientos: el 71.43% de los colaboradores manifestaron que siempre adquieren nuevos conocimientos en la empresa (Tabla 1), este resultado coincide con la tesis de Guzmán y Rivero (2021) quienes indicaron que el 45.65% de los encuestados casi siempre obtienen nuevos conocimientos y habilidades en la empresa, también coincide con el estudio de Rivera (2020) quien señaló que el 68.57% de los trabajadores consideran que los conocimientos que adquieren siempre ayudan a su crecimiento profesional. Por lo tanto en la empresa en estudio los colaboradores siempre logran a obtener nuevos conocimientos que les permita compartir sus conocimientos con sus compañeros, así mismo cumplir con cada uno de sus actividades.

Tabla 2. Características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Recibe algún tipo de reconocimiento: el 42.86% de los colaboradores afirmaron que casi nunca reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo (Tabla 2), este resultado contrasta con la investigación de Rivera (2020) quien indicó que el 34.29% casi siempre reciben reconocimientos de parte de sus superiores, así mismo contrasta con la tesis de Quispe (2022) quien señaló que el 100% a veces

reciben reconocimiento o elogios del administrador en su centro de trabajo. Esto demuestra que la empresa no les brinda ningún tipo de reconocimientos a los colaboradores por las actividades que realizan, por lo cual tienen bajo desempeño en su puesto laboral.

La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral: el 42.86% de los colaboradores indicaron que solo a veces reciben la remuneración acorde al mercado laboral actual (Tabla 2), esto contrasta con la investigación de Guzmán y Rivero (2021) quienes señalaron que el 32.61% siempre reciben su retribución conforme al mercado laboral. Por lo tanto el representante de la empresa no entrega un salario justo a los colaboradores, por lo cual se sienten desmotivados y realizan sus actividades por cumplimiento.

Percibe bonos por los objetivos logrados: el 71.43% de los colaboradores expresaron que casi nunca reciben bonos por los objetivos logrados (Tabla 2), lo cual contrasta con la tesis de Quispe (2022) quien indicó que el 43% solo a veces reciben remuneraciones al cumplir sus objetivos, así mismo contrasta con la investigación de Guzmán y Rivero (2021) quienes mencionaron que el 26.09% a veces adquieren bonos tras lograr sus objetivos laborales. Por lo tanto en la empresa en estudio los trabajadores no reciben bonos pese a que cumplen con las actividades en tiempos determinados.

Recibe sanciones por no cumplir los objetivos: el 57.14% de los colaboradores mencionaron que casi nunca reciben sanciones tras no cumplir los objetivos determinados (Tabla 2), este resultado coinciden con la tesis de Guzmán y Rivero (2021) quienes señalaron que el 34.78% casi nunca reciben una sanción por no

cumplir con sus tareas establecidos. Esto demuestra que en la empresa en estudio los colaboradores no reciben castigos por no cumplir sus objetivos en el momento oportuno.

Tabla 3. Características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Su desempeño ayuda a lograr los objetivos: el 71.43% de los colaboradores señalaron que casi siempre su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación de Rosales (2022) quien señaló que el 42.86% consideran que su desempeño siempre ayudan a lograr los objetivos, así mismo coincide con los resultados de Quispe (2022) quien expresó que el 56% de los trabajadores indicaron que las actividades que ejercen siempre ayudan a generar más productividad. Esto demuestra que trabajando conjuntamente siempre se llega a lograr los objetivos, sin embargo por falta de motivación, confianza, la mayoría de las veces no llegan a cumplir.

Existe trato formal en la empresa: el 57.14% de los colaboradores manifestaron que casi siempre mantienen un trato formal y respetuoso con el resto de sus compañeros (Tabla 3), este resultado coincide con la investigación de Quispe (2022) quien indicó que el 100% de los trabajadores siempre tienen un trato adecuado con sus compañeros de trabajo, así mismo coincide con la tesis de Tomala (2022) quien mencionó que el 70% de los trabajadores indicaron que siempre existe respeto en su centro de trabajo. Esto demuestra que en la empresa, los colaboradores tienen cordial respeto hacia los demás compañeros de trabajo.

Culmina su trabajo en el momento oportuno: el 57.14% de los colaboradores expresaron que casi nunca cumplen con su actividad en el momento oportuno (Tabla 3), este resultado coincide con la tesis de Rivera (2020) quien indicó que el 100% nunca cumplen con sus actividades en el momento idóneo. Pero contrasta con los resultados de Ortiz (2022) quien señaló que el 65% casi siempre cumplen las tareas establecidas. Esto demuestra que en la empresa en estudio los colaboradores no están cumpliendo las actividades establecidas debido a la falta de motivación, organización y capacitación.

Tabla 4. Características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

La empresa se siente satisfecho por las actividades realizadas: el 42.86% de los colaboradores consideran que la empresa solo a veces se siente satisfecho con las actividades que realizan (Tabla 4), este resultado coincide con la tesis de Ortiz (2021) quien indicó que el 56% consideran que la empresa solo a veces está conforme con las tareas que realizan. Pero contrasta con la investigación de Martínez (2021) quien indicó que el 66.70% de los encuestados manifestaron que la empresa siempre está satisfecho con las actividades que desempeñan. Por lo tanto el representante de la empresa no siempre está complacido con las actividades desarrolladas por los trabajadores.

Ayuda a sus compañeros en el trabajo: el 42.86% de los colaboradores afirmaron que solo a veces están dispuestos de ayudar a sus compañeros (Tabla 4), el resultado contrasta con la tesis de Rosales (2022) quien indicó que el 71.43% siempre están dispuestos de apoyar a sus compañeros, también coincide con la investigación de Rivera (2020) quien mencionó que el 93% siempre están aptos de ayudar a sus

compañeros de trabajo. Esto demuestra que en la empresa no existe compañerismo, por la ausencia de liderazgo por lo cual los colaboradores realizan trabajos en aislamiento.

Coordina y trabaja en grupo: el 42.86% de los colaboradores indicaron que casi nunca coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir con sus objetivos (Tabla 4), este resultado coincide con la tesis de Martínez (2021) quien indicó que el 85% nunca planifican y trabajan en equipo para que logren cumplir los objetivos. Pero contrasta con la investigación de Rivera (2020) quien expresó que el 76.5% siempre se organizan para que trabajen en grupo. Por lo tanto en la empresa los colaboradores no trabajan en equipo por falta de liderazgo, comunicación, confianza, lo cual no les permite lograr los objetivos empresariales.

PLAN DE MEJORA

1. Datos generales

Nombre o razón social: Transporte & Comercio Flores S.R.L.

Dirección: Provincia de Huari – Ancash

Nombre del representante: Elsa Erika Flores Huerta

2. Misión

Somos una empresa dedicada a la venta de abarrotes en general al por mayor y menor y deseamos hacer que nuestros clientes se sientan satisfecho con el servicio que brindamos, de forma que nuestra atención esté puesta en la satisfacción mutua a largo plazo.

3. Visión

Ser una de las mejores tiendas de abarrotes en la provincia de Huari.

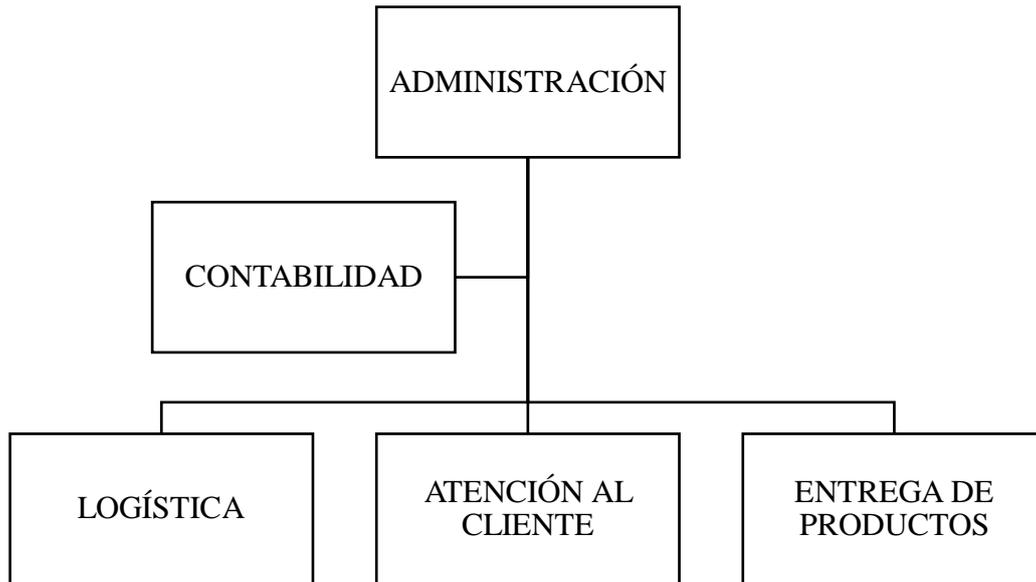
4. Objetivos empresariales

- ✓ Ofrecer siempre a los clientes una compra que supere sus expectativas.
- ✓ Tener siempre un buen surtido para mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Mantener siempre un orden para mayor comodidad y acogida del cliente.
- ✓ Ofrecer una atención de alta calidad.

5. Servicios

La empresa comercial ofrece productos de uso cotidiano como víveres, alimentos, bebidas, artículos de limpieza, bebidas alcohólicas, platos descartables, granos andinos, harinas naturales, embutidos, quesos frescos y alimentos balanceados para animales.

6. Organigrama de la empresa



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Administración
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciado en administración de empresas. - Experiencia laboral en el rubro.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar la actividad, organizar, dirigir y controlar al personal. - Garantizar que la empresa tenga un stock determinado de productos que rotan con mayor frecuencia.

Cargo	Contabilidad
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contador público colegiado. - Experiencia labores contables.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Maneja los libros contables. - Registrar los ingresos y egresos de la empresa. - Informar a los jefes del estado financiero de la empresa.

Cargo	Logística
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico en Administración - Experiencia laboral en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar el traslado, el almacenamiento, la logística de distribución y la organización de los productos. - Garantizar que las actuaciones logísticas sean las más adecuadas. - Supervisar los procesos de descarga, gestión de almacenes, del stock y el despacho de los productos.

Cargo	Atención al cliente
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Persona que tenga capacidad de comunicación, empatía y paciencia. - Debe ser capaz de escuchar y entender al cliente, para proponer soluciones que sean beneficiosas tanto para la empresa como para el cliente.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Informar sobre los productos. - Recibir solicitudes, preguntas, quejas y sugerencias de los consumidores; - Brindar asistencia técnica especializada. - Orientar en el uso de productos.

Cargo	Entrega de productos
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Secundaria terminada - Experiencia laboral en el rubro
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar los productos elegidos por el cliente. - Mantener el área limpia.

7. Diagnóstico empresarial

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS FODA	F1. Cuenta con precios bajos. F2. Brinda buena atención al cliente. F3. Servicio a domicilio. F4. Experiencia en el sector.	D1. Falta de tecnología D2. Local alquilado. D3. No tiene control de inventario. D4. Brinda crédito a sus clientes.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1. El lugar se encuentra en un lugar estratégico. O2. Ofrece variedad de productos. O3. Crecimiento del mercado. O4. Puede obtener el financiamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer nuevos productos con la misma calidad para satisfacer al máximo la necesidad del cliente. - Diversificar el negocio a través de sucursales, para llegar a más clientes. - Aprovechar el financiamiento para comprar mas mercaderias y asi tener en stock los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Invertir en tecnología, a través de computadoras y sistemas para brindar una rapida atención a los clientes. - Diversificar los productos que se venden, ampliando la cartera de clientes. - Evitar dar crédito a los clientes, ya que esto afectaria la productividad empresarial.
AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
A1. Negocios cercanos que brindan el mismo servicio. A2. Aumento de precios en los productos. A3. Falta de uso de los medios digitales. A4. Desmotivación al personal.	<ul style="list-style-type: none"> - Competir contra los otros negocios a base de calidad y buenos precios. - Crear página web para promocionar sus productos. - Motivar al personal, brindando remuneraciones, premios, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener nuevas tecnologías adecuadas para competir con otros negocios. - Asesorarse sobre el uso correcto del inventario. - Mantener a los clientes con ofertas en los productos indispensables.

8. Indicadores de una buena de gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores en la empresa
Reconocimiento	Los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos por el logro de los objetivos
Bonos	Los colaboradores casi nunca perciben bonos por el logro de sus objetivos.
Efectividad	Los colaboradores casi nunca cumplen con los trabajos establecidos en el momento oportuno
Liderazgo	Los colaboradores casi nunca coordinan y trabajan en grupo

9. Problemas

Indicadores	Problemas	Surgimiento de problema
Reconocimiento	Los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos por el logro de los objetivos	El representante no está capacitado para conducir una organización empresarial, lo cual repercute en los colaboradores de no recibir ningún tipo de reconocimiento.
Bonos	Los colaboradores casi nunca perciben bonos por el logro de sus objetivos.	El representante no se preocupa en asesorarse ni participar en capacitaciones para liderar el negocio y colaboradores, por lo cual no planifica ningún beneficio económico.
Efectividad	Los colaboradores casi nunca cumplen con los trabajos establecidos en el momento oportuno	La falta de motivación, capacitación conlleva a que los trabajadores no lleguen a cumplir con las actividades asignadas .
Liderazgo	Los colaboradores casi nunca coordinan y trabajan en grupo	La falta de comunicacion, confianza y la ausencia de liderazgo conlleva a que los colaboradores no trabajen en equipo y realicen trabajos en aislamiento.

10. Establecer soluciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Reconocimiento	Los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos por el logro de los objetivos	Reconocer las pequeñas victorias y los logros del día a día, eso mantendrá motivados, en constante progreso que ayudará a continuar avanzando hacia esos objetivos más grandes, todo ello por el beneficio de la empresa.
Bonos	Los colaboradores casi nunca perciben bonos por el logro de los objetivos	Incentivar entregando bonos mediante vales o tarjetas (físicas o electrónica) como regalos pueden ser en fiestas navideñas, cumpleaños u otras fechas especiales, los cuales ayudarían a aumentar sus niveles de satisfacción, productividad y compromiso.
Efectividad	Los colaboradores casi nunca cumplen con los trabajos establecidos en el momento oportuno	Motivar con incentivos, capacitaciones, frases alentadoras, horarios flexibles, de esa forma se sentirían felices y motivados con sus puestos de trabajo. Así mismo se sentirán comprometidos de lograr dichas tareas con mayor eficiencia y dedicación.
Liderazgo	Los colaboradores casi nunca coordinan y trabajan en grupo	Promover el trabajo en equipo para que exista una mejor comunicación, confianza, coordinación y sobre todo mayor compromiso. Del mismo modo podrán solucionar más rápido los obstáculos que se presentan.

11. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos Humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	<p>Motivar a sus colaboradores entregando reconocimientos por el logro de sus actividades mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bonos. - Vacaciones remunerables - Certificado de logros - Capacitaciones - Incrementos salariales 	El administrador	S/. 1000.00 mensuales	Internet computadora	3 meses
2	<p>Entregar bonos a los colaboradores mediante vales, tarjetas física o electrónica el cual puede ser en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiestas patrias - El día de su cumpleaños - Fiestas navideñas - En otras fechas especiales <p>ya que el cual ayudará a estar motivados, comprometidos de esa</p>	El contador y administrador	S/. 1500.00 mensuales	Internet Computadora	1 mes

	forma logren cumplir los objetivos propuestos.				
3	<p>Para que los trabajadores logren cumplir con todas sus actividades determinadas por la empresa se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivar con frases alentadoras - Creer en la capacidad del personal - Reconocer su trabajo. - Tener una comunicación constante - Brindar confianza - Capacitar 	Recursos humanos	S/. 1500.00 mensuales	Internet Computadora	3 meses
4	<p>Para que exista un trabajo en grupo eficiente se debe desarrollar algunas estrategias necesarias como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones constantes - Generar confianza - Delegar - Centrarse en ellos - Felicitar sus logros 	Recursos humanos	S/. 1000.00 mensuales	Internet Computadora Materiales	3 meses

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategia	Inicio	Término	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Motivar a sus colaboradores entregando reconocimientos por el logro de sus actividades mediante: - Bonos - Vacaciones remunerables - Certificado de logros - Capacitaciones - Incrementos salariales	16/01/23	17/03/23			X	X	X	X	X	X	X	X						
2	Entregar bonos a los colaboradores mediante vales, tarjetas física o electrónica el cual puede ser en: - Fiestas patrias - El día de su cumpleaños	16/01/23	28/02/23			X	X			X	X								

	<ul style="list-style-type: none"> - Fiestas navideñas - En otras fechas especiales <p>ya que el cual ayudará a estar motivados, comprometidos de esa forma logren cumplir los objetivos propuestos.</p>																	
3	<p>Para que los trabajadores logren cumplir con todas sus actividades determinadas por la empresa se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivar con frases alentadoras - Creer en la capacidad del personal - Reconocer su trabajo - Tener una comunicación constante - Brindar confianza - Capacitar 	02/01/23	28/04/23	X	X					X	X							

4	<p>Para que exista un trabajo en grupo eficiente se debe desarrollar algunas estrategias necesarias como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones constantes - Generar confianza - Delegar - Centrarse en ellos - Felicitar sus logros 	16/01/23	28/04/23			X	X					X	X					X	X
---	---	----------	----------	--	--	---	---	--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	---	---

VI. CONCLUSIONES

En cuanto a las características de la motivación intrínseca se determinó que la mayoría de los colaboradores a veces pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle a su jefe o supervisor, además siempre están aptos de realizar sus laborales asignadas, así mismo su puesto laboral casi siempre tiene relación con sus capacidades, también siempre obtienen nuevos conocimientos en la empresa.

Referente a las características de la motivación extrínseca se determinó que la mayoría de los colaboradores casi nunca reciben reconocimientos por el logro de sus actividades, así mismo solo a veces perciben el salario acorde al mercado laboral actual, además casi nunca reciben bonos por los objetivos logrados, pero casi nunca reciben sanciones graves tras no cumplir con las actividades asignadas.

Con respecto a las características de la eficacia se determinó que la mayoría de los colaboradores consideran que su desempeño casi siempre ayudan a lograr los objetivos empresariales, así mismo siempre mantienen un trato formal y cordial con sus compañeros de trabajo, sin embargo casi nunca cumplen las actividades en el momento oportuno.

Referente a las características de la eficiencia se determinó que la mayoría de los colaboradores consideran que la empresa solo a veces está satisfecho con las actividades que realizan, también pocas veces se ayudan entre compañeros para que realicen una determinada actividad, además casi nunca coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir los objetivos determinados.

En relación a la propuesta de mejora se realizó un plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos con la finalidad de establecer las estrategias que permitan mejorar la motivación y desempeño laboral de los colaboradores.

VII. 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 podrán solucionar aspectos urgentes que se presenten en la empresa.

Realizar acciones de reconocimientos, mediante elogios, premios, promociones, recompensas económicas, horarios flexibles, dado que recibiendo estos incentivos los trabajadores se sentirán motivados, comprometidos con la empresa generando una mayor productividad.

Brindar incentivos de manera económica y emocional esto puede ser mediante comisiones, bonos, así mismo fomentando su participación, reconociendo su trabajo y creando un ambiente de trabajo positivo, todo ello para que tengan un mejor rendimiento en sus actividades.

Promover el trabajo en equipo, con ello habrá una mejor comunicación, creatividad, responsabilidad, confianza y mayor compromiso, además podrán resolverán muchas obstáculos que se presentan, todo ello por el beneficio empresarial.

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2017). *Desempeño por competencias: evaluación de 360*. México:Editor Granica.<https://books.google.com.pe/books?id=qmouqwaacaaj&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=X&ved=2ahukewjfsvjuikd8ahxqjzuchqxgdeuq6af6bagdeae>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Mexico: Editores s.a de c.v. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=10000187&codigo_libro=8104
- Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*.https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/do_uc_eg_mai_uc0584_2018.pdf
- Escalante, P. D. (2020). *Empresas peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué? Gestión*. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-peruanas-pierden-30-empleados-anualmente-133824-noticia/>
- Fischman, D. (2018). *Motivacion 360 como incrementar en la vida y en la empresa*. <https://training.crecimiento.ws/wg-content/uploads/2020/09/312919303-Motivacion-360-David-Fishman.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Buenos Aires-Argentina: UAI, editorial. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

- Gomez, H. L. (2016). En torno al concepto de competencia: un análisis de fuentes.
<https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Guerrero, D. E., & Angulo B. J. (2022). Motivación laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Control Parking SAC, Chimbote, 2022. Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en administración, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/103990/Agurto_GDE-Angulo_BJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guimarey, B. J., & Rosales D. N. (2022). *Motivación y Desempeño Laboral en el Área Administrativa de la Empresa Trujillo Investment S.A Huaraz 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Huaraz- Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97630/Cohachin_gbj-rosales_dny-sd.pdf?sequence=1&isallowed=y
- González, A. I. (2017). *Construcción de objetivos*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1906/1/Construccion%20de%20objetivos.pdf>
- Guzmán, D. G., & Rivero P. J. (2021). *Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa distribuidora Atix SAC, Ayacucho-2021*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica, Perú. -
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1762/3/Jose%20Luis%20Rivero%20Perez.pdf>

Hernández, M. (2022). *Sanciones laborales y apercibimientos al trabajador*.
<https://blog.hernandez-vilches.com/derecho-laboral/sanciones-laborales-y-apercebimientos-al-trabajador/>

Hernandez, R. S., Fernandez, C., & Baptista L. P., (2017). *Metodología de investigación*. México: interamericana editores, S.A. de C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández S. R., & Mendoza T. C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa mixta*. mcgraw-hill interamericana editores, S.A. de C.V.
[https://C:/Users/ASUS/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(1\).pdf](https://C:/Users/ASUS/Downloads/Hern%C3%A1ndez-%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20(1).pdf)

Jimenez, J. A. (2017). *Eficiencia laboral, Empresas y Desarrollo: Una crítica propositiva*. España: Editorial Académica Española.
<https://www.amazon.com/-/es/Jos%C3%A9-Alejandro-Jim%C3%A9nez/dp/3639536746>

Kinley, N., & Hur B., S. (2019). *Cambiando el comportamiento de los empleados: Una guía práctica para directivos*. España: Editorial Reverté S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=roaldwaaqbaj&printsec=frontcover&dq=motivaci%C3%B3n+intr%C3%ADnseca+y+extr%C3%ADnseca&hl=es&sa=x&ved=2ahukewio5ozw4rv9ahw5rjuchfp-bx84chdoaxoecakqag#v=onepage&q=motivaci%C3%B3n%20intr%C3%ADnseca%20y%20extr%C3%ADnseca&f>

- Labajos, F. A., Bustamante C. E., & Moreno R. (2020). *Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú*. *Innova*.
[https://C:/users/asus/downloads/dialnetmotivacionlaboralenunaempresadeserviciosdelimaperu-7878904%20\(8\).pdf](https://C:/users/asus/downloads/dialnetmotivacionlaboralenunaempresadeserviciosdelimaperu-7878904%20(8).pdf)
- Martínez, C. J. (2019). *Dos de cada tres empleados en Colombia son infelices en los trabajos*. *Infobae* Colombia.
<https://www.infobae.com/america/colombia/2022/11/06/dos-de-cada-tres-empleados-en-colombia-son-infelices-en-los-trabajos/>
- Martínez, N. E. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Grupo Norte Facility Peru S.A.C, Lima 2019*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6842/diaz%20marinez%20neidy%20elizabeth.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Mendoza, I. M., Nolzco L. F., & Sicheri M. L. (2019). *Metodología de investigación*
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- MTPE. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*.
https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf?v=1634171555#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20micro%20y,bienes%20o%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios.
- Ortiz, M. C. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato*. Maestría en

gestión del talento humano, universidad técnica de Ambato, Ambato - Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf>

Paz, G. B. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Quequejana, N. C. (2019). *Motivación laboral*.
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quispe, M. Y. (2022). *La motivación para el desempeño laboral de los trabajadores en la micro empresa multiservicios Quillabamba E.I.R.L, en la ciudad de Ayacucho, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30542/comunicacion_desempeno_lazaro_quispe_mayda_yesenia.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ramos, J. (2017). *Aprendizaje en el puesto de Trabajo*.
<https://plenainclusionmadrid.org/sin-categorizar/aprendizaje-en-el-puesto-de-trabajo-todosomostodos/#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20metodolog%C3%A1a%20propia%20del%20propio%20puesto%20de%20trabajo.>

Rivas, H. C. (2019). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Ecuador <http://C:/Users/ASUS/Downloads/Dialnet->

MotivacionLaboralElementoFundamentalEnElExitoOrgan-
7011913%20(1).pdf

Rivera, R. A. (2020). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Alitecno S.A. De Guayaquil*. Magíster en administración de empresas , universidad católica de santiago de guayaquil, Guayaquil, Ecuador.://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15846/1/T-ucsg-pos-mae-320.pdf

Roballo., F. (2019). *La teoría del reconocimiento de axel honneth*.
<https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-del-reconocimiento-de-axel-honneth/>

Robbins, S. P., & Coulter , M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
<https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>

Robbins, S. P., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S. P., & Thimoty A. J. (2017). *Comportamiento organizacional*. México.
https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. -
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Rosales, L. A. (2022). *Propuesta de mejora en la motivación del personal y su desempeño laboral en la empresa servicios múltiples E Cesca's E.I.R.L, distrito Chimbote, 2022*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote - Perú.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31025/calidad_gestion_villavicencio_rosales_laura_antonella.pdf?sequence=1&isallowed=y

Sánchez, R. (2022). *Un tercio trabaja sin ningún tipo de motivación. La Razón*. Obtenido de <https://www.uasb.edu.bo/uasb-en-la-prensa/un-tercio-trabaja-sin-ningun-tipo-motivacion/>

Sánchez, T. R. (2018). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Ediciones Octaedro S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=ggidwaaqbaj&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o+laboral&hl=es&sa=x&ved=2ahukewjfsvjuikd8ahxqjzuchqxgdeuq6af6bagieai#v=onepage&q&f=false>

Tello, L. (2021). *El 73% de trabajadores indica que carga laboral se incrementó entre 1 y 5 horas al día. Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-73-de-trabajadores-indica-que-carga-laboral-se-incremento-entre-1-y-5-horas-al-dia-noticia/#:~:text=Lograr%20un%20equilibrio%20vida%2Dtrabajo&text=De%20este%20grupo%2C%20y%20pese,la%20vida%20personal%20y%20>

Tomala, E. G. (2022). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gabrihidelec del Cantón La Libertad*. Tesis De Pregrado,

Universidad Estatal Península De Santa Elena, La Libertad Ecuador.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7528/1/UPSE-TAE-2022-0032.pdf>

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivacion*. España Centros de libros PAPF S.L.U.
https://books.google.com.pe/books?id=tnmfdaaaqbaj&printsec=frontcover&dq=motivacion+intrinseca+y+extrinseca&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2021). *Código de Ética para la Investigación Versión 004*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Vargas, I. (2019). *Cuidado con la desmotivación laboral*. *Expansión*.
<https://expansion.mx/mi-carrera/2019/09/15/cuidado-con-la-desmotivacion-laboral>

Velázquez, A. (2019). *¿Qué es la competencia laboral?*
<https://www.questionpro.com/blog/es/competencia-laboral/>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2023							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de 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 jurado de Investigación o Docente Tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de 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						
11	Redacción del pre informe de Investigación											X	X				
12	Redacción del informe final													X			
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	40	20.00
• Fotocopias	0.20	30	6.00
• Empastado	5.00	2	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	100.00	10.00
• Lapiceros	0.50	1	0.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			83.40
Gasto de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.50	2	50.00
Sub total			40.00
Total de presupuesto desembolsable			123.40
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD).	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional.	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			803.50

Anexo 3: Reporte de ficha RUC



Reporte de Ficha RUC

Lima, 04/01/2023

TRANSPORTES & COMERCIO FLORES S.R.L. - T & C FLORES S.R.L.
20533648020

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	28 SOC.COM.RESPONS. LTDA
Fecha de Inscripción	19/04/2013
Fecha de Inicio de Actividades	03/05/2013
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0233 - O.Z.HUARAZ-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	31/01/2022
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 31/01/2022),BOLETA (desde 05/04/2022)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	4781 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADOS
Actividad Económica Secundaria 1	4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	-
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	43 - 999939704
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	erikafh_20@hotmail.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	4781 - VENTA AL POR MENOR DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO EN PUESTOS DE VENTA Y MERCADOS
Departamento	ANCASH
Provincia	HUARI
Distrito	HUARI
Tipo y Nombre Zona	-
Tipo y Nombre Vía	JR. ELEAZAR GUZMAN
Nro	S.N

Fuente: SUNAT

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L, en la provincia de Huari, 2022. y es dirigido por Flores Huerta Roxana Magaly, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las características de la motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L, en la provincia de Huari, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 teléfono número 921094957. Si desea, también podrá escribir al correo o froxanamagaly@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 Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Elsa Erika Flores Huerta

Fecha: 20 - 12 - 2022

Correo electrónico: erikapn_20@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada:

La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L, en la provincia de Huari, 2022.

Que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con mucha sinceridad.

Instrucciones : Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta.

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

V1: La motivación						
D1: Motivación intrínseca						
1	¿Puede tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe o supervisor?					
2	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores?					
3	¿Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos?					
4	¿Consideras que estas adquiriendo nuevos conocimientos en la empresa?					
D2: Motivación extrínseca						
5	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo?					

6	¿La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual?					
7	¿Usted percibe bonos por los objetivos logrados?					
8	¿Si no logras los objetivos determinados recibe alguna sanción grave?					
V2: Desempeño laboral						
D1: Eficacia						
9	¿Considera que su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales?					
10	¿Mantiene un trato formal y respetuoso con el resto de los colaboradores de la empresa?					
11	¿Culmina con el trabajo en el momento oportuno?					
D2: Eficiencia						
12	¿Considera que la empresa se encuentra satisfecha con sus actividades realizadas?					
13	¿Esta dispuesto a ayudar a su compañero de trabajo cuando este lo requiera?					
14	¿Coordina y trabaja en equipo para cumplir con los objetivos?					

Anexo 6: Validación del instrumento

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE & COMERCIO FLORES S.R.L., EN LA PROVINCIA DE HUARI, 2022.

II. TESISISTA

FLORES HUERTA, ROXANA MAGALY

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO

SI NO



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada:

La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con mucha sinceridad.

Instrucciones : Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta.

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

V1:La motivación						
D1: Motivación intrínseca						
1	¿Puede tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe o supervisor?					
2	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores?					
3	¿Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos?					
4	¿Consideras que estas adquiriendo nuevos conocimientos en la empresa?					
D2: Motivación extrínseca						
5	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo?					
6	¿La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual?					

7	¿Usted percibe bonos por los objetivos logrados?					
8	¿Si no logras los objetivos determinados recibe alguna sanción grave?					
V2: Desempeño laboral						
D1: Eficacia						
9	¿Considera que su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales?					
10	¿Mantiene un trato formal y respetuoso con el resto de los colaboradores de la empresa?					
11	¿Culmina con el trabajo en el momento oportuno?					
D2: Eficiencia						
12	¿Considera que la empresa se encuentra satisfecha con sus actividades realizadas?					
13	¿Esta dispuesto a ayudar a su compañero de trabajo cuando este lo requiera?					
14	¿Coordina y trabaja en equipo para cumplir con los objetivos?					



Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE & COMERCIO FLORES S.R.L., EN LA PROVINCIA DE HUARI, 2022.

II. TESISISTA

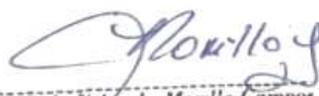
FLORES HUERTA, ROXANA MAGALY

III. DECISIÓN

Después de haber revisado el cuestionario, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO

SI NO


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

DNI N° 33263862

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada:

La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

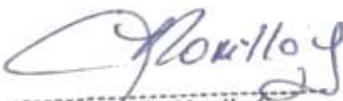
Que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con mucha sinceridad.

Instrucciones : Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta.

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

V1:La motivación						
D1: Motivación intrínseca						
1	¿Puede tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe o supervisor?					
2	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores?					
3	¿Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos?					
4	¿Consideras que estas adquiriendo nuevos conocimientos en la empresa?					
D2: Motivación extrínseca						
5	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo?					
6	¿La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual?					

7	¿Usted percibe bonos por los objetivos logrados?					
8	¿Si no logras los objetivos determinados recibe alguna sanción grave?					
V2: Desempeño laboral						
D1: Eficacia						
9	¿Considera que su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales?					
10	¿Mantiene un trato formal y respetuoso con el resto de los colaboradores de la empresa?					
11	¿Culmina con el trabajo en el momento oportuno?					
D2: Eficiencia						
12	¿Considera que la empresa se encuentra satisfecha con sus actividades realizadas?					
13	¿Esta dispuesto a ayudar a su compañero de trabajo cuando este lo requiera?					
14	¿Coordina y trabaja en equipo para cumplir con los objetivos					


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

DNI N° 33263862

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

LA MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TRANSPORTE & COMERCIO FLORES S.R.L., EN LA PROVINCIA DE HUARI, 2022.

II. TESISISTA

FLORES HUERTA, ROXANA MAGALY

III. DECISIÓN

Yo el Magister en administración de negocios CESAR HERNAN NORABUENA MENDOZA, con DNI 43278157, después de haber revisado el cuestionario, se procedio a validarlo teniendo en cuenta la estructura, profundidad y coherencia de cada uno de ellos; por tanto permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO

SI NO



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES

La presente encuesta es anónima y forma parte de un trabajo de investigación titulada:

La motivación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L, en la provincia de Huari, 2022.

Que tiene por finalidad recolectar información, se le ruega responder con mucha sinceridad.

Instrucciones : Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta.

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

V1:La motivación						
D1: Motivación intrínseca						
1	¿Puede tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe o supervisor?					
2	¿Te consideras apto para desarrollar tus labores?					
3	¿Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos?					
4	¿Consideras que estas adquiriendo nuevos conocimientos en la empresa?					
D2: Motivación extrínseca						
5	¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo?					
6	¿La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral actual?					

7	¿Usted percibe bonos por los objetivos logrados?					
8	¿Si no logras los objetivos determinados recibe alguna sanción grave?					
V2: Desempeño laboral						
D1: Eficacia						
9	¿Considera que su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales?					
10	¿Mantiene un trato formal y respetuoso con el resto de los colaboradores de la empresa?					
11	¿Culmina con el trabajo en el momento oportuno?					
D2: Eficiencia						
12	¿Considera que la empresa se encuentra satisfecha con sus actividades realizadas?					
13	¿Esta dispuesto a ayudar a su compañero de trabajo cuando este lo requiera?					
14	¿Coordina y trabaja en equipo para cumplir con los objetivos?					

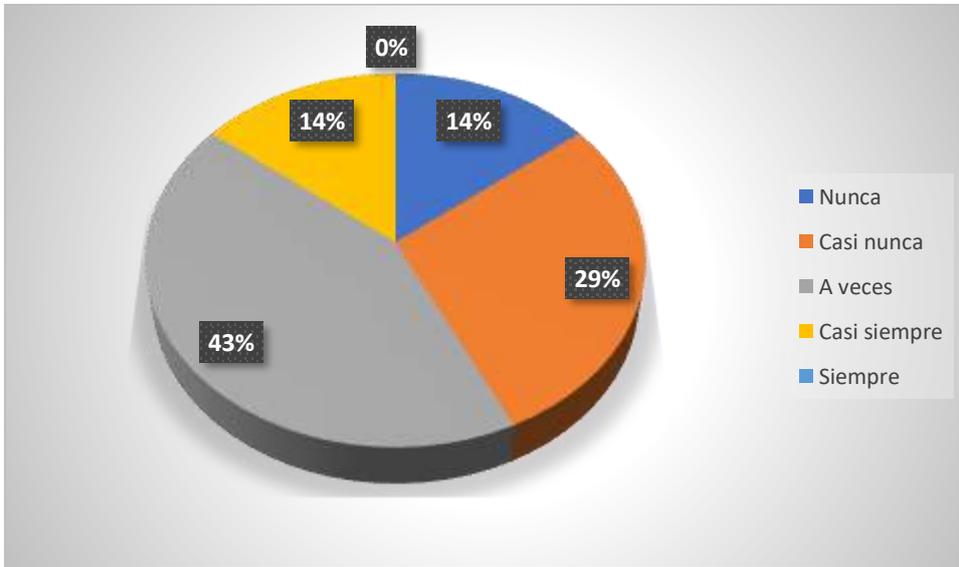


Anexo 7: Figuras

Características de la motivación intrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Figura 1

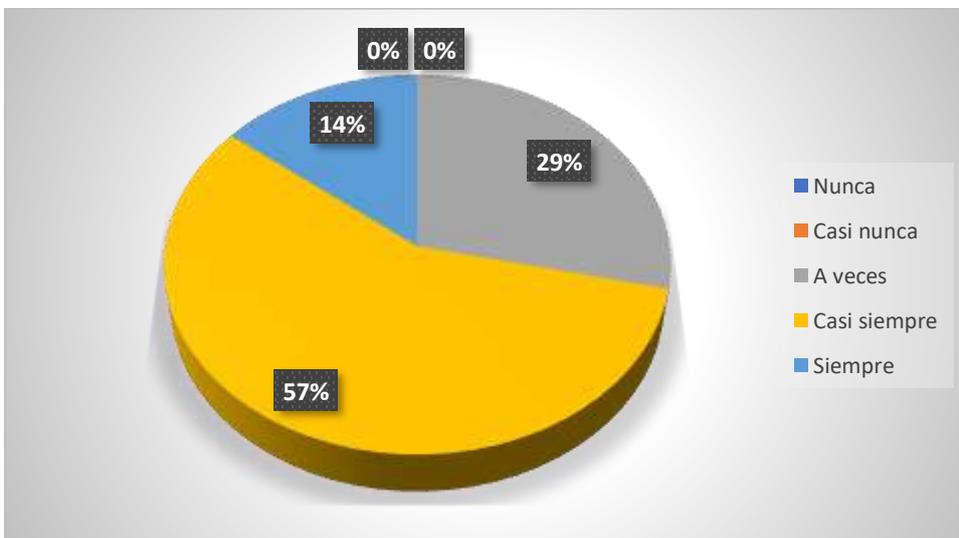
Toma decisiones sin consultarle a su jefe



Nota: La figura demuestra si los colaboradores pueden tomar ciertas decisiones sin consultarle al jefe, obtenido de la tabla 1.

Figura 2

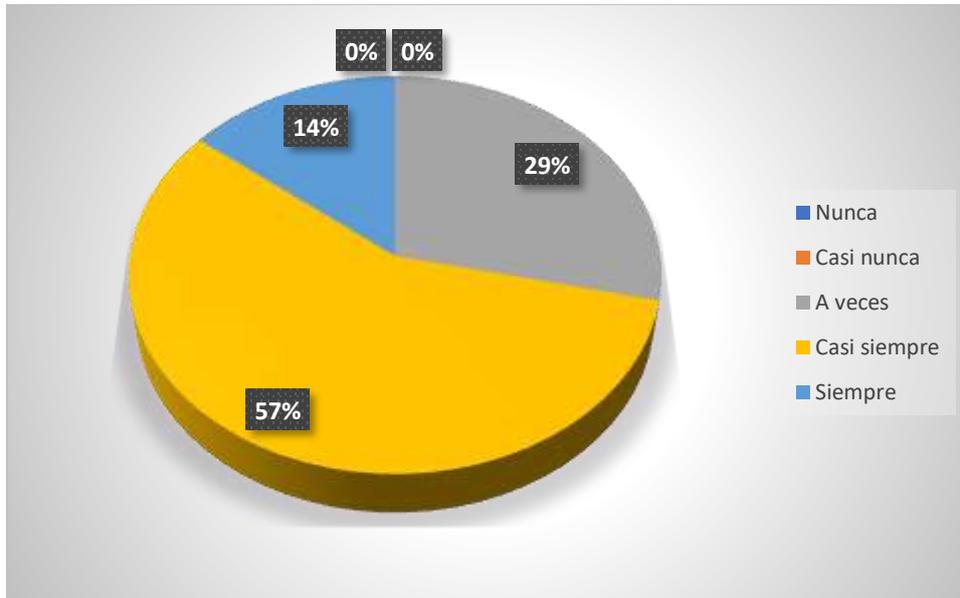
Te consideras apto para el desarrollo de labores



Nota: La figura demuestra si los colaboradores están aptos de desarrollar sus actividades dentro de la empresa, obtenido de la tabla 1.

Figura 3

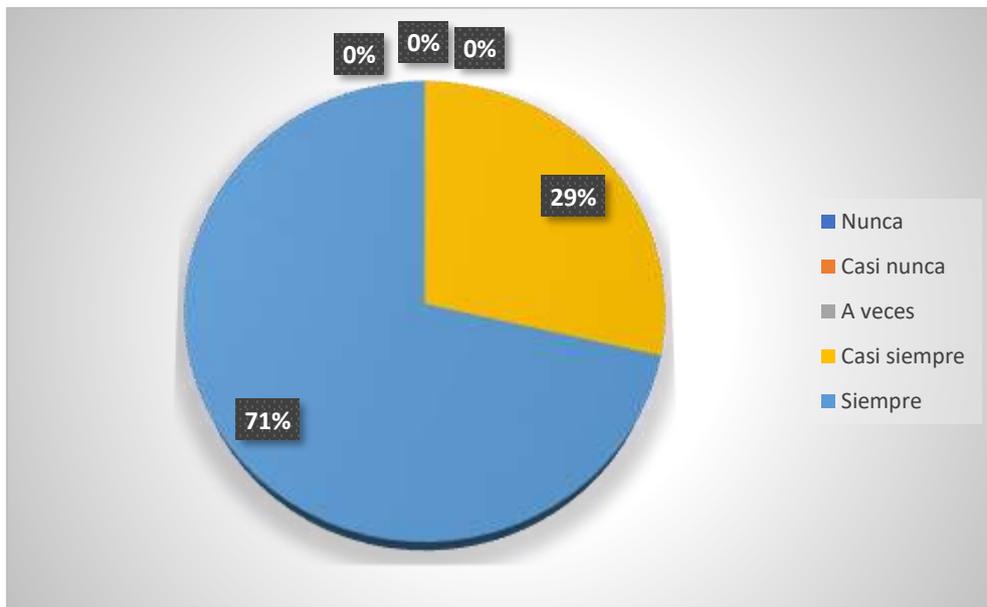
Tu puesto laboral tiene relación con tus talentos



Nota: La figura demuestra si existe relación entre el puesto laboral y sus talentos de los colaboradores dentro de la empresa, obtenido de la tabla 1.

Figura 4

Adquiere nuevos conocimientos en la empresa

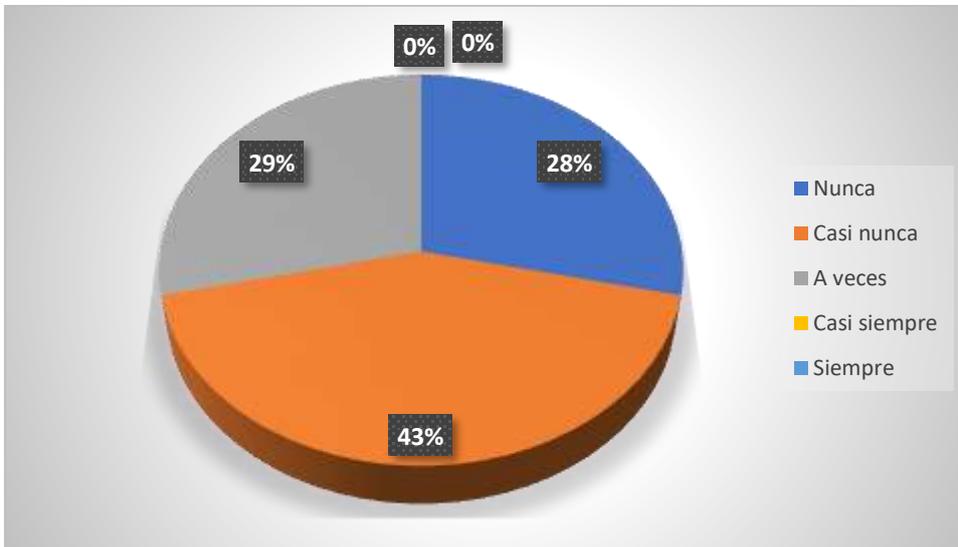


Nota: La figura demuestra si los colaboradores están adquiriendo nuevos conocimientos, obtenido de la tabla 1.

Características de la motivación extrínseca de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Figura 5

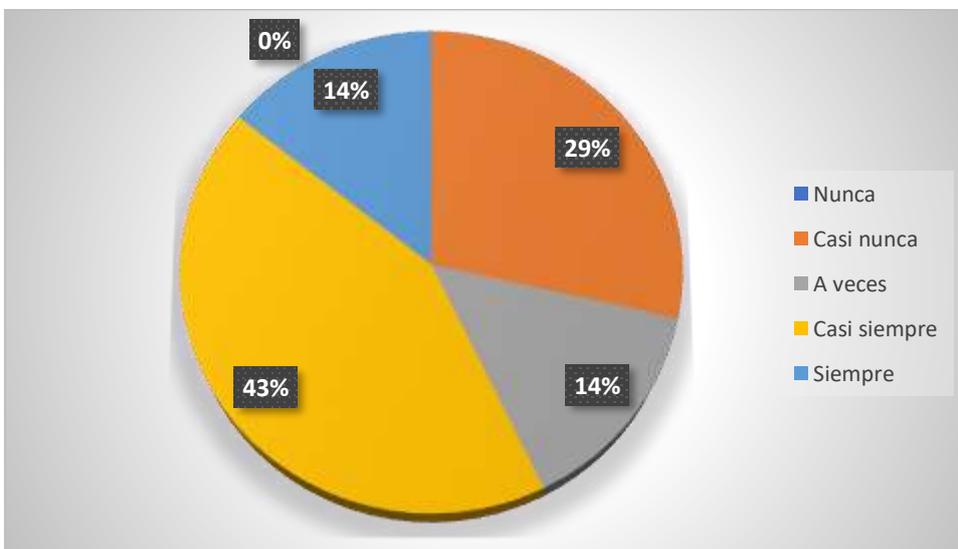
Recibe algún tipo de reconocimiento



Nota: La figura demuestra si los colaboradores reciben algún tipo de reconocimiento por el logro de su trabajo, obtenido de la tabla 2.

Figura 6

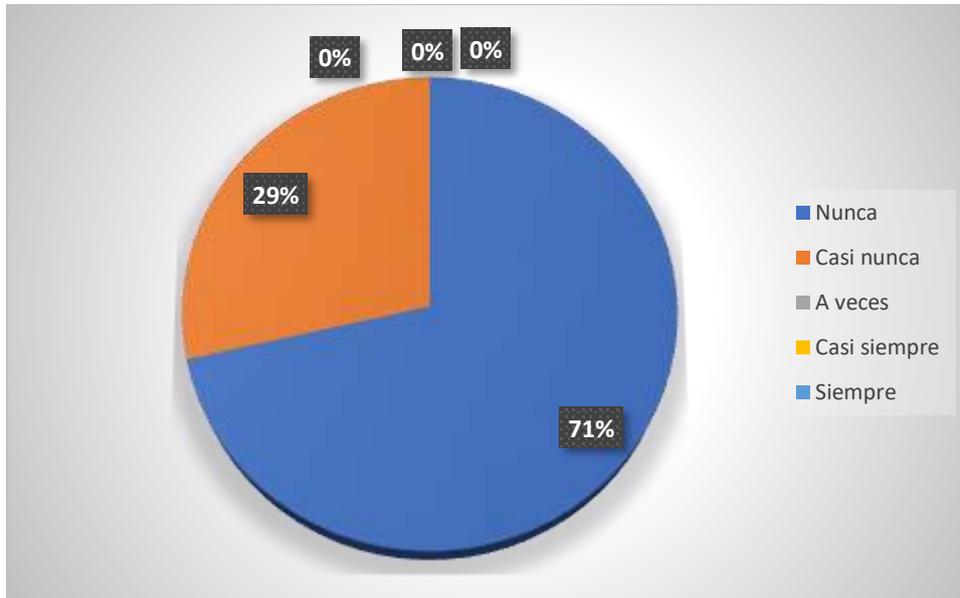
La remuneración que percibe es acorde al mercado laboral



Nota: La figura demuestra si la remuneración que perciben los colaboradores es acorde al mercado laboral actual, obtenido de la tabla 2.

Figura 7

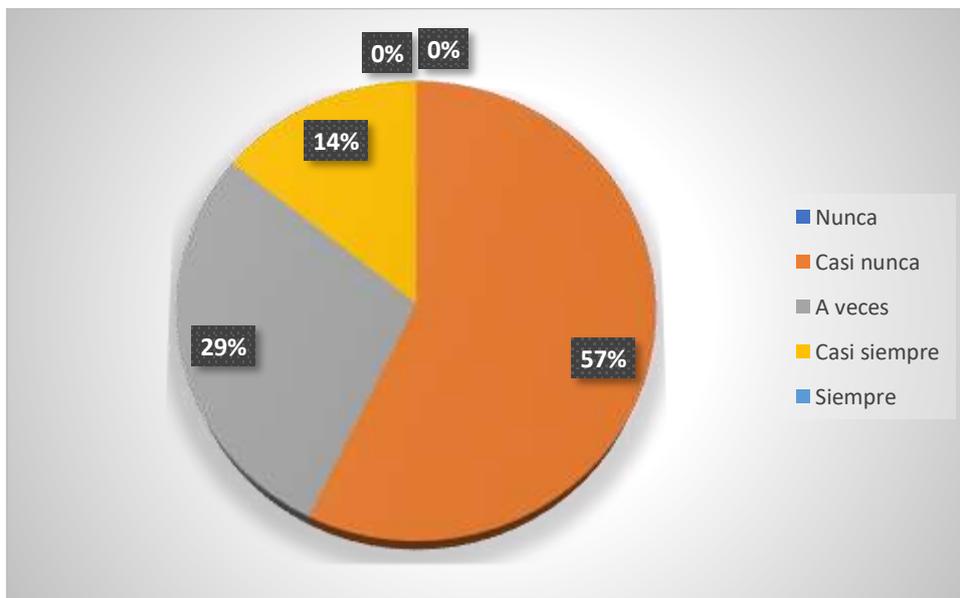
Percibe bonos por los objetivos logrados



Nota: La figura demuestra si los colaboradores perciben bonos por los objetivos logrados, obtenido de la tabla 2.

Figura 8

Recibe sanciones por no lograr los objetivos

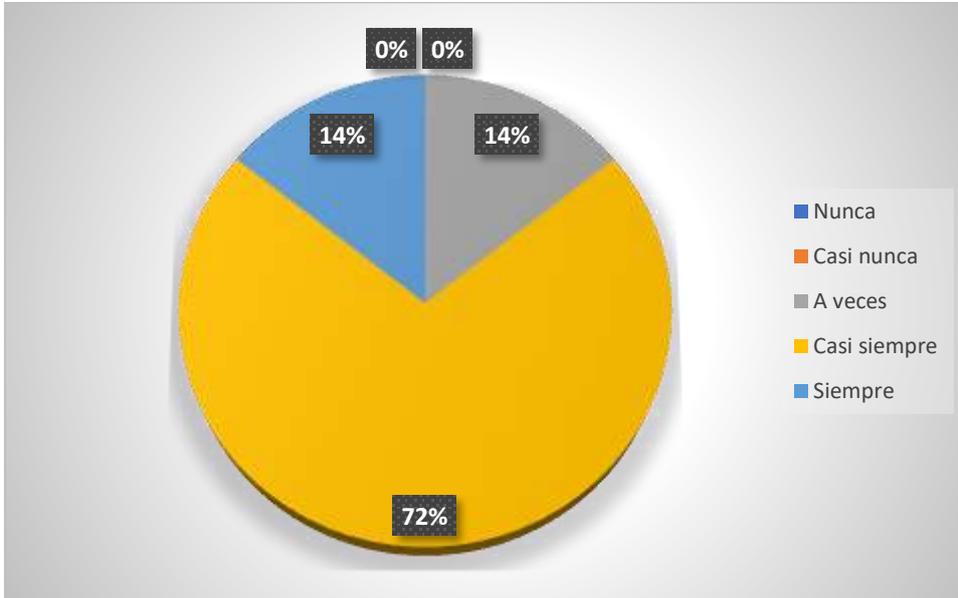


Nota: La figura demuestra si los colaboradores reciben alguna sanción grave tras no cumplir los objetivos determinados, obtenido de la tabla 2.

Características de la eficacia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Figura 9

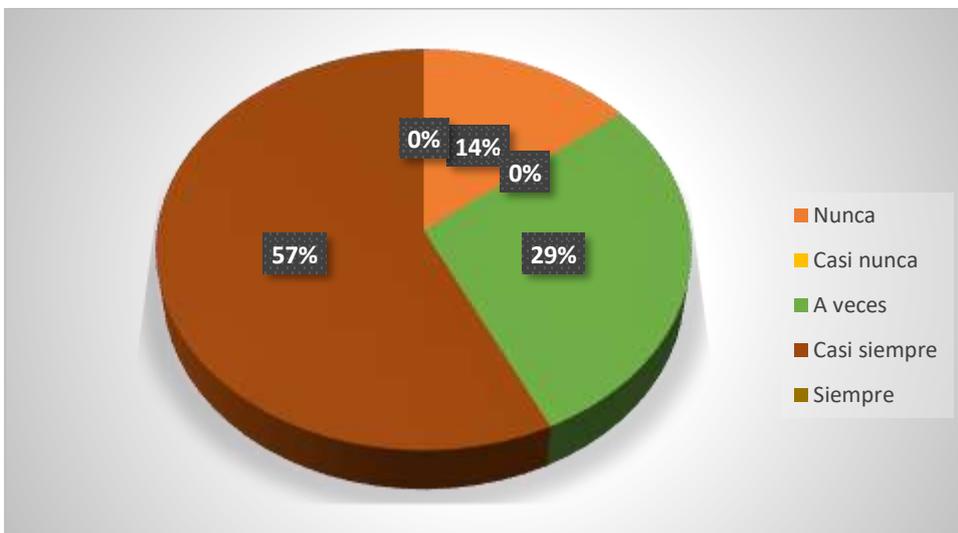
Su desempeño ayuda a lograr los objetivos



Nota: La figura demuestra si los colaboradores consideran si su desempeño ayuda a lograr los objetivos empresariales, obtenido de la tabla 3.

Figura 10

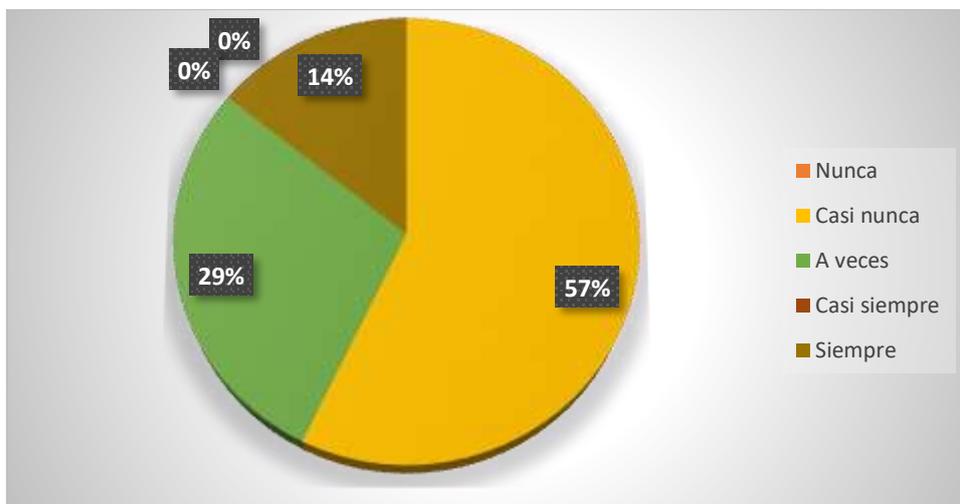
Existe trato formal en la empresa



Nota: La figura demuestra si los colaboradores tiene un trato formal y respetuoso con sus compañeros de trabajo, obtenido de la tabla 3.

Figura 11

Culmina su trabajo en el momento oportuno

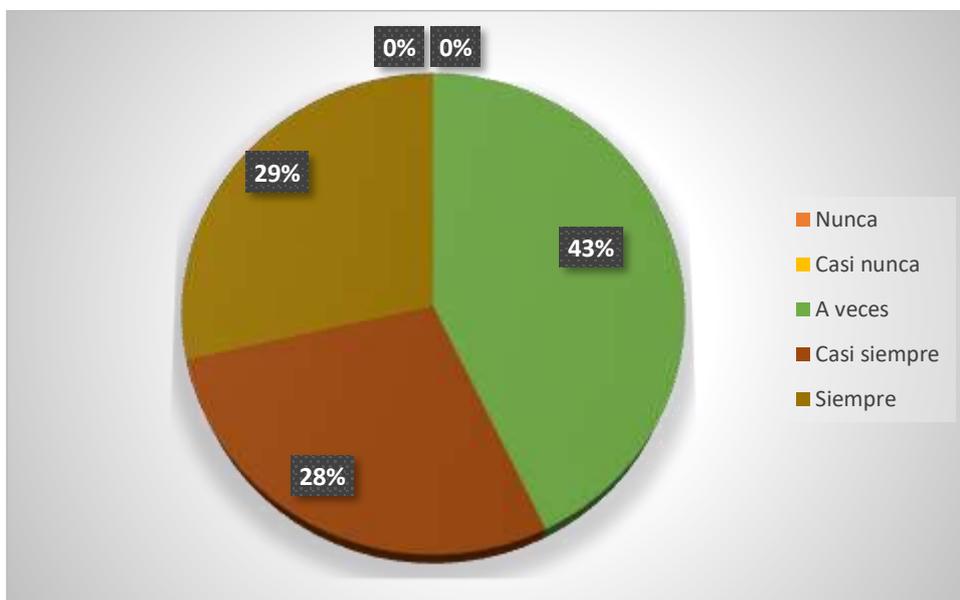


Nota: La figura demuestra si los colaboradores cumplen su trabajo en el momento oportuno, obtenido de la tabla 3.

Características de la eficiencia de los colaboradores de la empresa Transporte & Comercio Flores S.R.L., en la provincia de Huari, 2022.

Figura 12

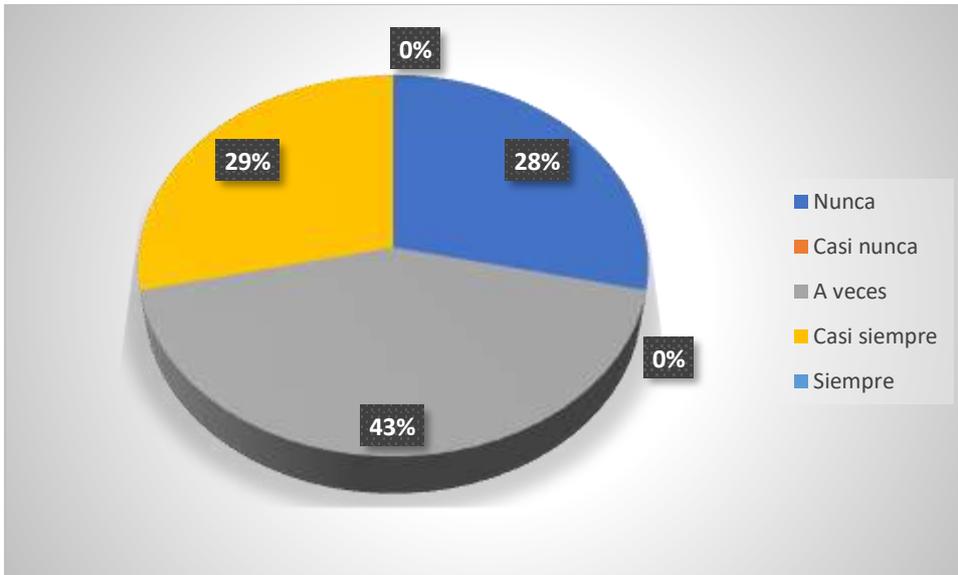
La empresa se siente satisfecho por las actividades realizadas



Nota: La figura demuestra si la empresa se siente satisfecho con las actividades realizadas por el colaborador, obtenido de la tabla 4.

Figura 13

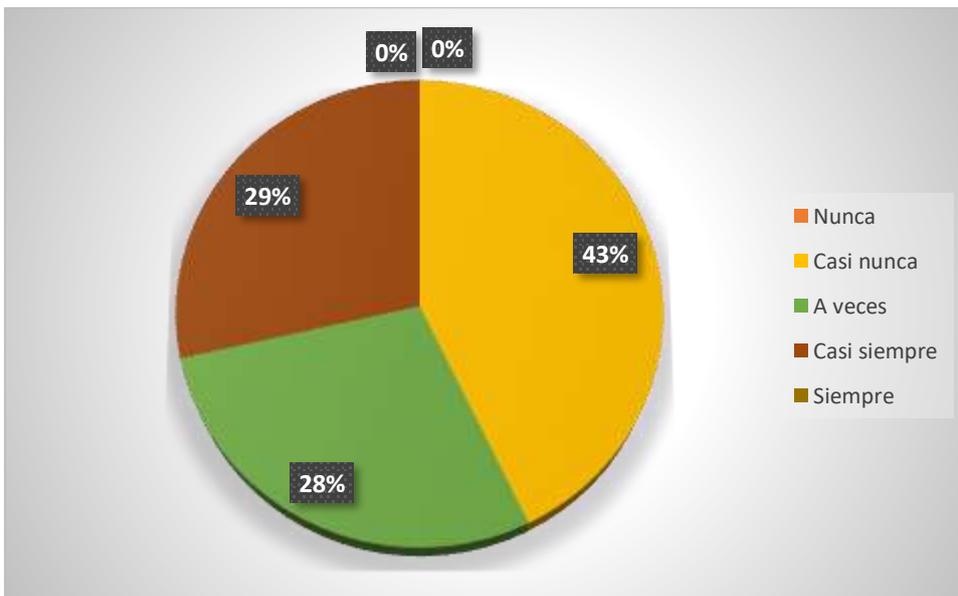
Ayuda a sus compañeros en el trabajo



Nota: La figura demuestra si los colaboradores ayudan a sus compañeros de trabajo cuando ellos lo requieren, obtenido de la tabla 4.

Figura 14

Coordina y trabaja en equipo



Nota: La figura demuestra si los colaboradores, coordinan y trabajan en grupo para que logren cumplir los objetivos empresariales, obtenido de la tabla 4.

TALTESIS 851-RFLORESH-INFORME FINLA-TURNITIN-2022-03

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo