



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES
S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA

AUTOR

**LUJAN HUARACA, PERCY
ORCID:0000-0002-8480-8538**

ASESOR

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

**CHIMBOTE-PERÚ
2024**



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0247-061-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **10:10** horas del día **17** de **Noviembre** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Presidente
CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Miembro
SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN Miembro
Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3111140188) **LUJAN HUARACA PERCY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciado en Administración**.

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

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Presidente

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Miembro

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
Miembro

Mgtr. ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante LUJAN HUARACA PERCY , asesorado por ESTRADA DIAZ ELIDA ADELIA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 03 de Enero del 2025



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A mi madre, que en paz descanse, por darme la oportunidad para continuar mis estudios superiores universitario y seguir adelante, siguiendo su ejemplo y consejos para ser una persona realizo del bien.

A Flor y Alice mi familia quienes siempre me apoyan incondicionalmente en la parte moral y económica ellas son mi fortaleza y motivación para poder llegar a ser un profesional con ética competitivo

Agradecimiento

Agradezco todo el apoyo de mi familia, gracias a sus buenos deseos y ayuda pude llegar hasta donde me encuentro, siempre estaré agradecido con todos los que me brindaron ayuda emocional y económico para cumplir con mi estudio universitario, para poder realizar este presente informe de Tesis.

A mi docente tutora, especialmente a Mgtr. Lic. Adm. Elida Adelia Estrada Díaz, a quien debo gran parte de este trabajo, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente agradecimiento también a la Universidad Los Ángeles de Chimbote la cual apoya y enseña a los estudiantes para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien y con responsabilidad.

Índice general

Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Lista de tablas	VII
Lista de figuras	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas	31
2.3. Hipótesis	55
III. Metodología	56
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	56
3.2. Población	57
3.3. Operacionalización de las variables	59
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
3.5. Método de análisis de datos.....	61
3.6. Aspectos Éticos	62
IV. Resultados	64
V. Discusión.....	76
VI. Conclusiones	113
VII. Recomendaciones	115
Referencias bibliográficas	117
Anexos.....	130
Anexo 1. Carta de recojo de datos	130
Anexo 2. Documento de aprobación de institución para la recolección de información	131
Anexo 3. Matriz de consistencia	132
Anexo 4. Instrumento de recolección de información.....	133
Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos	134
Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros	146

Lista de tablas

Tabla 1. Características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	64
Tabla 2. Características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	66
Tabla 3. Características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	68
Tabla 4. Características individuales de los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	70
Tabla 5. Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.....	72

Lista de figuras

- Figura 1. Características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024..... 65
- Figura 2. Características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024..... 67
- Figura 3. Características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024..... 69
- Figura 4. Características individuales de los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024..... 71

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 10 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: Con respecto al motivación laboral, el 80% de los trabajadores afirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado, el 80% de los trabajadores manifestaron que casi siempre el crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su profesión. Con respecto al desempeño organizacional, el 70% de trabajadores afirmaron que casi siempre la calidad del trabajo realizado por el trabajador impacta en su desempeño laboral, el 60% de trabajadores confirmaron que casi siempre tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario. Se concluye que, los trabajadores destacan que casi siempre la competencia justa, el compromiso, la asunción de responsabilidades y el crecimiento profesional son factores clave en la motivación intrínseca de los empleados. Esto subraya la importancia de crear un entorno laboral que fomente el desarrollo personal y profesional, así como un sentido de equidad y responsabilidad compartida.

Palabras clave: Capacidad, Motivación, Responsabilidad, Salario

Abstract

The general objective of the research was: To establish a proposal to improve work motivation for organizational performance in the micro-enterprise SMAS Contratistas Generales S.A.C., San Juan Bautista district, Ayacucho, 2024; the research type was quantitative, with a descriptive proposal level and a non-experimental cross-sectional design. A sample population of 10 workers was taken; to collect the information, the survey technique was applied, using a 16-question Likert scale questionnaire as an instrument. The results were: Regarding work motivation, 80% of workers stated that a reward almost always improves employee work performance, 80% of workers expressed that employee growth within the company is almost always related to their profession. Regarding organizational performance, 70% of workers said that the quality of work performed by the worker almost always impacts their work performance, and 60% of workers confirmed that having clear goals almost always motivates the employee in their daily performance. It is concluded that workers highlight that fair competition, commitment, assumption of responsibilities, and professional growth are almost always key factors in employee intrinsic motivation. This underscores the importance of creating a work environment that fosters personal and professional development, as well as a sense of equity and shared responsibility.

Keywords: Capacity, Motivation, Responsibility, Salary

I. Planteamiento del problema

Las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPyMEs) desempeñan un papel esencial en la economía nacional, según datos recientes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), estas empresas constituyen aproximadamente el 99.6% del total de las empresas en el país y contribuyen con alrededor del 40% al Producto Bruto Interno (PBI). Este significativo aporte resalta la importancia de las MiPyMEs, no solo por su volumen de negocios, sino también por su impacto en el crecimiento económico y en la generación de empleo. Sin embargo, enfrentan importantes desafíos, como la falta de recursos para invertir en tecnología y capacitación, lo cual puede restringir su capacidad para innovar y expandirse.

A pesar de su importancia, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) a menudo carecen de estrategias referentes a la motivación laboral y el desempeño organizacional. Muchas de estas empresas no cuentan con políticas internas relacionadas con estas áreas, lo que limita su compromiso con la mejora y la innovación. Esta falta de políticas se convierte en una barrera significativa que impide el crecimiento sostenible de la empresa.

Aunque las MiPyMEs juegan un papel fundamental en la economía nacional y representan una parte considerable del Producto Bruto Interno, también enfrentan desafíos significativos en su funcionamiento interno. Entre los problemas más destacados se encuentran la falta de motivación entre los empleados y el bajo desempeño organizacional. Estos problemas suelen originarse por diversas razones. En primer lugar, estas empresas cuentan con recursos limitados, lo que les impide invertir de manera adecuada en capacitación y desarrollo profesional, resultando en carencias de habilidades entre sus empleados. En segundo lugar, la ausencia de estructuras organizacionales claras y de incentivos adecuados también puede contribuir a una menor motivación y productividad. Sin estrategias de gestión efectivas y sistemas de recompensa justos, el desempeño organizacional puede verse afectado negativamente, impidiendo a las MiPyMEs alcanzar su máximo potencial.

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) emergieron como una respuesta tanto económica como social para abordar las necesidades insatisfechas de la población más vulnerable. Nacieron como una alternativa para enfrentar la falta de recursos económicos y el desempleo, ganando relevancia económica a lo largo del tiempo. Hoy en día, se consideran uno de los principales motores de empleo en el país. Las microempresas están presentes en casi todos

los sectores productivos y forman parte de los programas económicos destinados a fomentar su desarrollo y expansión empresarial.

Campos (2022) sostiene que la motivación laboral se relaciona con las oportunidades que brinda una empresa para que sus empleados mantengan, mejoren, desarrollen o transformen su talento al máximo. Esto abarca aspectos como, aceptar nuevos desafíos, mantener la pasión por el trabajo, fortalecen el grupo y mejoran las competencias. Por otro lado, Arica (2023) menciona que el desempeño organizacional se basa en el esfuerzo que un empleado invierte en la aplicación de sus habilidades y capacidades, tanto físicas como mentales, para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Por ello, las organizaciones se esfuerzan en elevar el desempeño mediante programas continuos de formación y capacitación, con el objetivo de optimizar sus recursos humanos y conseguir una ventaja competitiva.

Un estudio de Harvard Management Update reveló que más del 80% de las empresas en Estados Unidos experimentan una disminución en la motivación laboral de sus empleados tras varios meses de trabajo, esta situación tiende a empeorar con el tiempo. Por lo tanto, es crucial que las empresas consideren la motivación laboral como un desafío prioritario, ya que esto impacta directamente en el desempeño de las organizaciones. Además, países como Alemania, Italia y la República Checa también han proporcionado datos sobre los cambios en la motivación laboral y el desempeño organizacional (Prochazka et al., 2020).

En Coahuila, México, las empresas se esfuerzan por motivar a sus empleados y que influyan en el ambiente laboral, esto les permite evaluar el desempeño individual de cada colaborador. Cuando los empleadores logran motivar a sus trabajadores, estos están más inclinados a alcanzar los objetivos establecidos, lo que sugiere que un empleado motivado puede superar los desafíos que se le presentan (Rodríguez et al., 2020).

En Manabí, Ecuador, muchas pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan retos significativos para mantener a sus empleados motivados y comprometidos. Estos desafíos incluyen limitaciones y una fuerza laboral reducida. Esto puede resultar en la falta de herramientas y recursos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente, lo que a su vez impacta negativamente en la motivación laboral y el compromiso de los empleados con la empresa (Pincay et al., 2023).

En el Perú las empresas contratistas han promovido la motivación laboral a través de sus departamentos de Recursos Humanos, los cuales se encargan de asegurar el bienestar de los empleados y promover mejoras. Se reconoce que la motivación laboral es un estado interno que activa y guía los pensamientos de los trabajadores (Campos, 2022). Sin embargo, el desempeño organizacional implica una evaluación metódica del desempeño de cada individuo en relación con el desarrollo de sus funciones, el cumplimiento de objetivos y los resultados alcanzados. Además, un buen desempeño organizacional no solo mejora la eficacia de las operaciones, sino que también fortalece el alineamiento de los esfuerzos individuales con las metas estratégicas de la empresa (Dávila et al., 2022).

En Ayacucho, las empresas contratistas locales consideran que la motivación laboral es un componente esencial para impulsar el buen desempeño de la organización, ya que reconocen que esta es una variable crucial para mejorar el rendimiento en sus labores y alcanzar los objetivos establecidos. En este contexto, Miranda (2023) menciona que la motivación laboral puede manifestarse de diversas maneras dentro de una empresa, con el objetivo de garantizar que los trabajadores alcancen su máximo potencial en las diferentes áreas de trabajo. Mientras que Hernández (2023) señala que el desempeño organizacional se fundamenta en el trabajo en equipo orientado hacia el éxito de la organización. Al fomentar una colaboración eficaz entre los miembros del equipo, se alcanza un óptimo desempeño que no solo mejora la imagen de la entidad, sino que también impulsa el alineamiento con los objetivos estratégicos.

Los problemas que enfrentan las MYPES se reflejan en su fuerza laboral reducida; deben encontrar estrategias efectivas para mejorar la motivación laboral de sus empleados, ya que el éxito y el desempeño organizacional depende en gran medida de la capacidad de los equipos para trabajar con entusiasmo y compromiso, a pesar de las restricciones que puedan enfrentar. En este sentido, Huamán (2023) menciona que la falta de un sistema de reconocimiento adecuado también afecta la motivación laboral y, por ende, el desempeño de la empresa, creando un entorno en el que los trabajadores se sienten menos valorados y desincentivados.

En el ámbito local, la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., en el distrito de San Juan Bautista, de Ayacucho, tiene problemas de motivación laboral y desempeño organizacional. Entre estos se incluyen la falta de motivación como la recompensa para mejorar el desempeño laboral del empleado y la falta de crecimiento profesional en la empresa. Además, el personal muestra un bajo desempeño como falta de calidad del trabajo realizado por falta de

metas claras que motiven el desempeño diario. Estos problemas destacan la necesidad urgente de mejorar la motivación laboral y el desempeño organizacional para asegurar el éxito de la empresa en el mercado local.

En base a lo anteriormente expuesto, se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? Y como problemas específicos: ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características del desempeño de las funciones de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista Ayacucho, 2024?; ¿Cuáles son las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?; ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?

En la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Así mismo, para desarrollar el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Detallar las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Describir las características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Detallar las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La investigación se justifica por las siguientes razones. A nivel teórico, se presentaron conceptos y definiciones clave sobre la motivación laboral (tanto extrínseca como intrínseca) y

el desempeño organizacional (desempeño de funciones y características individuales). Esto contribuye a un mayor conocimiento y comprensión de estas variables para los interesados en el tema. Además, la solidez y fiabilidad del marco teórico, junto con la diversidad y el rigor en la elección de las fuentes, proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y la generación de nuevos conocimientos en este campo. Asimismo, tiene una justificación práctica, ya que el estudio permitió mejorar las dimensiones de la motivación laboral y el desempeño organizacional. Al comprender la situación actual y las deficiencias de estas variables, se podrá desarrollar un plan de mejora que optimice la motivación extrínseca e intrínseca, el desempeño de funciones y las características individuales. De este modo, los resultados contribuirán tanto a la solución de problemas específicos como a la formulación de recomendaciones prácticas aplicables en el ámbito empresarial en general. Por otro lado, la investigación tiene una justificación metodológica, ya que se llevó a cabo utilizando el método científico para la recopilación de información. Se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario basado en la escala Likert, el cual fue validado por tres expertos y cuya confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Esto facilitó la recopilación de datos para la presentación de resultados, permitiendo así entender la problemática y proponer soluciones efectivas. Toda la información obtenida servirá como referencia y guía para futuros investigadores de la misma área, contribuyendo al avance del conocimiento en la literatura científica.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Internacionales

Variable 1: Motivación laboral

Dado la falta de estudios específicos centrados en las variables de motivación laboral y desempeño organizacional, se optó por buscar y presentar investigaciones dentro del mismo sector que abordaran estas variables de manera individual. Estas investigaciones incluyen aspectos generales de la motivación laboral y el desempeño organizacional que guardan relación directa con el objeto de estudio de esta investigación.

Portilla (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador titulado *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa de servicios funerarios en la ciudad de Quito en el periodo entre octubre y noviembre 2022*. Propuso como objetivo general: Analizar la influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de los servicios funerarios en la ciudad de Quito. La metodología empleada fue: de tipo cuantitativo y eje transversal, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por 15 preguntas obteniendo los siguientes resultados: el 28% mencionaron que algunas veces existe apoyo sobre las decisiones que son tomadas para el cumplimiento de metas y objetivos, el 21% mencionaron que existe un descontento por la forma en que el jefe se dirige hacia los empleados, el 25% mencionaron que se sienten parte de un equipo en el que se valora el trabajo individual, el 29% de encuestados consideran que algunas veces sus opiniones son valoradas dentro del grupo de trabajo, el 92.9% que muestran rechazo ante la opción de sentirse avergonzados de decir que pertenecen a la empresa, el 39% que muestran que nunca cuenta con un espacio físico, el 44% mencionaron recomendar la empresa, el 29% muestran que siempre cuentan con un espacio físico adecuado, el 34% respondieron que nunca se ve reflejado en las afirmaciones sobre despidos de personal, el 30% evidencia que los trabajadores conocen los valores que son promovidos por la empresa, el 37% considera que el personal tiene claridad ante los procesos que se manejan dentro de la empresa, el 65% respondieron que algunas veces realizan el proceso de reclutamiento, el 62% respondieron que algunas veces cumplen con los requisitos del puesto de trabajo, el 62% respondieron que solo algunas veces se sienten comprometidos y motivados

dentro de la empresa, el 100% de los encuestados responden que siempre se siente satisfechos con las condiciones laborales. La investigación llega a la conclusión que el clima organizacional y la motivación laboral deben ser los principales factores a ser considerados dentro de las empresas, considerando las implicaciones que estas tiene sobre la percepción de cada trabajador, lo cual promoverán el compromiso, productividad y un sentido de pertenencia con la empresa.

Herrera (2022) en su tesis para optar el grado de Magister en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, titulado *La Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal 2019-2020*. Tuvo como objetivo general: Analizar la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos del Registro de la Propiedad del Cantón la Troncal 2019-2020. La metodología utilizada fue: del tipo cuantitativo, diseño no experimental transversal con enfoque descriptivo, la población está conformada por 130 servidores públicos y la muestra es de 21 servidores públicos. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 47% del personal considera que debe realizarse una evaluación de desempeño en la que se pueda medir la competitividad, el 52% de los empleados consideran que esta institución debe estipular un monto para la capacitación de sus colaboradores, el 52% de los empleados están totalmente de acuerdo que las capacitaciones deben ser de acuerdo a la profesión, el 38% de los servidores están totalmente de acuerdo que una empresa externa debe llevar el proceso de selección de personal, el 38% de los servidores están totalmente de acuerdo que el no tener manuales de funciones origina poco compromiso con la entidad, el 47.6% de los servidores consideran que si se demuestra compromiso con la entidad, el 47,6% están totalmente de acuerdo que el bajo desempeño de los empleados se debe a la poca motivación, el 42,9 % manifiesta que el reclutamiento y selección de los servidores debe depender del perfil, el 47.6 % de los servidores, tienen una actitud desmotivadora, el 33.3 % está de acuerdo que existen conflictos entre los colaboradores, el 47.6% de los servidores está de acuerdo que las comunicaciones deben ser con el debido respeto, el 42.9% se encuentra indeciso indicando que tal vez no están comprometidas, el 42.9% los servidores está de acuerdo que en esta institución no está realizando las promociones, el 42,9 % está totalmente de acuerdo se encuentra desmotivado debido a la rotación de los servidores, el 36% están satisfechas en relación del servicio entregado por la Institución frente a la expectativa planteada por el usuario. Se concluye que la motivación laboral es importante para lograr la efectividad de una

organización sea pública o privada, ya que determina el comportamiento y el nivel de desempeño de los servidores.

Atencio, Incio e Incio (2020) en su tesis para la obtención del título profesional de licenciado en administración en la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, titulado *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios*. Tuvo como objetivo general: determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la motivación laboral de los asesores de negocios de Mi banco en la agencia La Victoria-Chiclayo. La metodología utilizada fue: de diseño descriptivo correlacional, se obtuvo información de una población muestral de 32 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por 20 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: respecto a las habilidades interpersonales que tienen sus jefes o gerente, el 72% están de acuerdo con que el gerente se centran en la validez y credibilidad de la información para buscar soluciones claras y objetivas; por otro lado el 47% están de acuerdo en que el gerente mantiene una relación basada en la confianza; el 66% están de acuerdo en que el gerente tiene la capacidad de ayudar a otros en el reconocimiento de sus problemas; por otro lado respecto a su trato hacía los demás el 69% consideran que el gerente demuestra sinceridad y confianza; el 56% está de acuerdo en que el gerente vela para que los colaboradores se sientan tratados de manera justa y equitativa, asimismo el 50% de los colaboradores consideran que el gerente muestra preocupación e interés, el 59% de los colaboradores señalan que están de acuerdo con que los gerentes solicitan información a otras personas sobre sus debilidades y fortalezas para su mejora personal; por otro lado el 72% de los colaboradores están de acuerdo en que los gerentes muestran madurez emocional; el 66% de los colaboradores consideran que sus superiores cuentan con principios; asimismo el 56% de los encuestados están de acuerdo que los gerentes hacen hincapié en la creatividad e innovación, por otro lado el 56% están de acuerdo en que su gerente administra su tiempo y no pospone sus tareas. Respecto a la motivación extrínseca el 59% está de acuerdo en que obtienen reconocimiento por parte de sus superiores; el 63% está de acuerdo en que los nuevos retos para incrementar los indicadores laborales, el 50% está de acuerdo en que reciben bonos e incentivos atractivos por cumplir con sus objetivos; el 75% está de acuerdo en que se establecen penas o castigo. Sobre la motivación de tipo intrínseca, el 56% considera que está de acuerdo en que tienen autonomía para organizarse y tomar decisiones; el 50% está totalmente de acuerdo en que las funciones que realiza son desafiantes y está a la altura de sus talentos; por

otro lado el 69% están de acuerdo en que las relaciones en su centro laboral son saludables; el 72% está de acuerdo en que en ellos se promueve y se busca implementar la novedad para salir de la rutina y el 88% considera que en sus funciones, deja un legado, algo por lo que lo recordarán siempre. Se concluye con respecto a las habilidades gerenciales, éstas tienen un nivel bueno; también, es bueno el nivel de motivación laboral, por último, se demuestra la relación de las variables, donde el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,724; el cual explica que la relación entre las variables estudiadas es positiva de nivel fuerte.

Variable 2: Desempeño organizacional

Jaime (2022) en su tesis para optar el título profesional en licenciado en administración de empresas, en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, titulado *Cultura Organizacional y desempeño laboral en las Mipymes de electrodomésticos, cantón Jipijapa*. Propuso como objetivo general: Determinar la incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los empleados que laboran en las Mipymes de electrodomésticos del cantón Jipijapa, año 2020 -2021. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva-correlacional, no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por 15 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: el 32% respondió que ocasionalmente se promueve el trabajo en equipo, el 37% respondió que siempre se fomenta la innovación en su ambiente laboral, el 65% manifiesta que siempre es importante el cumplimiento de la metas en una organización, el 45% de los encuestados respondió que algunas veces el salario que recibe es el adecuado, el 34% respondió que frecuentemente se facilitan los materiales y herramientas, el 34% de los encuestados respondieron que ocasionalmente les permiten aprender y progresar, el 37% de encuestados respondieron que ocasionalmente se suele percibir colaboración en el ámbito laboral, el 32% de los empleados encuestados manifestó que en su totalidad nunca han tenido la opción de tomar decisiones relacionadas en su trabajo, el 40% de los empleados manifestaron que algunas veces sienten que existen confianza plena y tolerante entre compañeros de trabajo, el 40% de los encuestados respondieron que nunca han recibido por parte de los comerciales recompensas o incentivos, el 35% de empleados manifestó que la cultura más arraigada y utilizada por parte de los comerciales de electrodomésticos es la de cultura de mercado, el 65% de los empleados encuestados respondieron que es muy probable y que casi siempre utilizan sanciones por alguna falta por parte de los empleados, el 48% de los empleados manifestó que ocasionalmente las decisiones que son tomadas por los superiores no

son las adecuadas, el 40% de los encuestados respondieron que en su mayoría no cuentan con identidad organizacional, el 65% de los empleados respondieron que algunas veces mantienen los conocimientos necesarios para desarrollar tareas referentes a su puesto. Se concluye que de acuerdo a los resultados obtenidos, en un alto porcentaje, el elemento que impera en las Mypimes que se dedican a la comercialización de electrodomésticos en el cantón Jipijapa es la falta de identidad de la organización, no cuentan con misión, visión y valores establecidos que ayuden a diferenciarse de la competencia y denoten su filosofía organizacional, lo que a la vez provoca una falta de sentido de pertenencia en sus empleados en temas como valores, en la planificación de sus actividades, en su reconocimiento, en su comportamiento al presentarse problemas, en la aplicación de la normativa para dar respuesta a comportamientos erróneos o con falta de mesura y sobre todo en la comunicación formal e informal.

Arteaga (2021) en su proyecto de investigación para optar en título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador, titulado *Planificación Estratégica y desempeño organizacional: Caso Hidromaxi construcciones SA de la ciudad de Quito*. Planteo como objetivo general: Determinar de qué manera la planificación estratégica se constituye en una alternativa para el fortalecimiento del desempeño organizacional de la empresa Hidromaxi construcciones S.A de la Ciudad de Quito. La metodología utilizada fue aplicada de campo, bibliografía y transversal, los métodos fueron analítico-sintético, deductivo, documental, estadístico, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario construido por 16 preguntas, la población muestral fue constituido por 17 personas, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de las personas que laboran en la empresa son operarios, el 67% de los trabajadores viene laborando en la empresa de 1 a 5 años, el 67% de los trabajadores dice que la empresa lleva funcionando en el mercado de 16 a 20 años, el 67% de los trabajadores de la empresa dicen que las actividades se organizan a través de la elaboración de un plan detallado de actividades, el 36% de los trabajadores expreso que las responsabilidades de las actividades de la empresa se dividen en el departamento de producciones, el 71% de los trabajadores de la empresa expreso que la empresa para aumentar sus ventas realiza publicidad. Sobre si les gusta el trabajo que desempeñan el 67% comento que, si les gusta su trabajo, el 50% de los trabajadores comento que recibe estímulos por parte de la empresa a través de una alimentación, el 50% de los trabajadores expreso que la empresa evalúa el desempeño de las actividades a través de una autoevaluación que se realizan ellos mismos, el

50% de los trabajadores considera que la organización usualmente no es un buen lugar para trabajar, el 50% de los empleados contestó que nunca han recibido capacitaciones para realizar sus actividades, el 33% contestó que frecuentemente cuentan con las herramientas tecnológicas para la fabricación de los productos, el 33% de los trabajadores expuso que frecuentemente recibe asesoría de los directivos de la empresa, el 50% de los trabajadores de la empresa expuso que ocasionalmente sus jefes muestran interés por ellos, el 67% de los trabajadores de la empresa expuso que dentro de los aspectos de una planificación estratégica la empresa cuenta objetivos claros, el 45% de los trabajadores dio a conocer que los principales clientes de la empresa son las personas de clase media. Se concluye que la empresa carece de una planificación estratégica lo cual le genera una desventaja competitiva, el incumpliendo de sus metas y pérdida de oportunidades, por ello se recomienda a los propietarios de la empresa que apliquen el plan estratégico propuesto, para fortalecimiento de los diferentes procesos de la organización y mejora del rendimiento de la empresa, para de esta manera tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formuladas.

Zúñiga & Ramírez (2023) en su tesis para optar el título de economista en la Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador, titulado *Motivación económica y su impacto en el desempeño organizacional en las microempresas de la ciudad de Machala, sector Las Brisas*. Plantearon como objetivo general: Evaluar el impacto de la motivación económica en el desempeño organizacional de las microempresas de la ciudad de Machala, la metodología utilizada fue: de tipo cualitativo descriptivo y de método inductivo-deductivo, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado por 15 preguntas y una población muestral de 30 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron: un 33.3% casi siempre obtiene un sueldo que responde a las labores que efectúa, el 20% casi siempre percibe un sueldo que esté en concordancia con sus funciones, un 23.3% de los empleados a veces usaban el máximo de su energía y capacidad para efectuar sus trabajos, un 26.7% de los empleados a veces realizaban funciones repetitivas en sus trabajos, el 16.7% a veces los trabajadores tenían empleos en los que desempeñaban las mismas labores, un 33.3% de los empleados casi siempre tenían una carga laboral que estaba en correspondencia con sus horas de trabajo, un 13.3% de los empleados casi nunca tenían una carga laboral que estaba en correspondencia con su título académico, un 33.3% de los empleados consideraban importantes las actualizaciones en economía y finanzas, un 23.3% de los empleados casi nunca consideran que para las

asignaciones labores existe falta de tiempo, un 30% de los empleados siempre consideran que existe un agradable ambiente laboral, un 30% de los empleados siempre consideran que existe un trato amable en la entidad, un 30% de los empleados siempre consideran que existe un ambiente positivo, un 33.3% de los empleados siempre gozan de un trabajo en equipo efectivo y exitoso, un 36.7% de los empleados siempre realizan trabajos que satisfacen las necesidades de la empresa, un 36.7% de los empleados siempre realizan trabajos que satisfacen las necesidades de la empresa. Se concluye que los puestos de trabajo son esenciales para la motivación económica en las microempresas. En este sentido, el hecho de que las actividades que desempeñan los empleados estén en concordancia con sus capacidades y preparación demuestra una relación fuerte con la motivación económica, siendo una variable significativa. Así mismo, escalar en la organización muestra una correlación de Spearman moderada lo que representa que el reconocimiento económico siempre viene en relación con el ascenso en el 3.3% de los casos.

Antecedentes nacionales.

Variable 1: Motivación laboral

Molina (2024). En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, distrito Tumbes 2023*. Planteo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios GALNEY, distrito tumbes 2023. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal. Para el recojo de información se utilizó una muestra de 30 trabajadores. Se les aplicó un cuestionario estructurado con 16 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo como resultados: el 83.33% manifestaron que la microempresa de vez en cuando brinda ascensos a los trabajadores, el 43.33% encuestados manifestaron que casi siempre la empresa brinda pasantías, el 60% de los trabajadores manifestaron que de vez en cuando la empresa brinda estabilidad para la autorrealización, el 33.33% de los trabajadores manifestaron que casi siempre reciben capacitaciones relacionados a su puesto de trabajo, el 60% de los trabajadores manifestaron que casi siempre la empresa los apoya o es comprensiva en circunstancias de enfermedad, el 53.33% de los trabajadores manifestaron que de vez en cuando la empresa los apoya o es comprensible en circunstancias difíciles de viajes personales,

el 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la empresa valora las destrezas que ellos tienen al realizar sus actividades, el 66.67% de los encuestados manifestaron que casi siempre el personal que atiende está dispuesto a ayudar y prestar atención ya sea a sus compañeros de trabajo así como a los clientes, el 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la microempresa motiva a los trabajadores mediante capacitaciones que ayuden a mejorar el trabajo, el 66.67% de los encuestados manifestaron que siempre la microempresa los motiva mediante innovaciones tecnológicas que ayuden a mejorar su trabajo, que el 90% de los encuestados ayudan a mejorar el trabajo; el 50% de los encuestados manifestaron que de vez en cuando se sienten satisfechos con su economía; el 76.67% siempre son responsables a sus actividades designadas y siempre se identifican con la microempresa demostrando empatía y fidelidad, el 66.76% de los trabajadores indicaron que siempre hay un buen clima laboral dentro de la organización, y el 66.67% de trabajadores siempre utiliza recursos para poder realizar su trabajo adecuadamente y de forma correcta de acuerdo al requerimiento, el 63.33%. Manifiestan que casi siempre cumplen con las actividades programadas según la programación y planificación. La investigación concluye mencionando que la microempresa GALNEY motiva a sus trabajadores con la finalidad de que pueda tener rentabilidad en su negocio y así poder posicionarse en el mercado.

Noreña (2021) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021*. Planteo como objetivo general: Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta. La población fue finita conformada por 9 colaboradores. La técnica fue la encuesta y el cuestionario como instrumento de 17 preguntas. Como resultados se obtuvo que: el 60% tiene nivel de instrucción técnico, el 67% tiene poco tiempo de permanencia en la empresa, el 56% está en el rango de edad de 18 a 25 años, el 74% siente que se logra motivar al colaborador cuando este efectiva un resultado o desempeño positivo, el 56% de los empleados consideran que siempre comprenden la meta que deben cumplir, el 89% de los empleados siempre comprende la meta que la empresa les ha encargado, el 70.0% de los trabajadores están satisfechos con su lugar de trabajo, el 67% del personal se siente que al

cumplir con sus metas también se desarrolla como persona, el 56% de los empleados tiene la percepción de sentirse más integrado a la empresa, el 78% de los trabajadores tienen la percepción de satisfacción al realizar bien su labor, el 67% de los empleados asegura que siempre percibe más estabilidad al cumplir su trabajo, el 78% de los trabajadores encuestados realiza bien su trabajo lo beneficia a él y a la empresa, el 78%, de los trabajadores siempre tiene la percepción de seguridad para realizar sus labores, el 67% señalaron que siempre que realizan su trabajo sienten estabilidad laboral, el 56% consideran que siempre existe buena interrelación con su superior y compañeros, el 78% consideran que siempre que realiza un trabajo genera un mejor posicionamiento en la empresa, el 100% consideran que el trabajo realizado contribuye al desarrollo de la empresa. Se concluye que los colaboradores de la microempresa Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería experimentan motivación en su centro laboral, al orientar su desempeño en alineación a los atributos que valoran y son correspondidos por la gerencia de la empresa.

Graciano (2022) en su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza: caso empresa Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019*. Planteo como objetivo general: Describir los niveles de motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza caso empresa– Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019. La investigación aplico la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo explicativo. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado de 12 ítems validados por juicio de expertos y confiable por el estadígrafo Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron: para el Nivel de la Motivación laboral se obtuvieron: el 67% de trabajadores encuestados señalaron que el nivel Medio es el que más predomina, el 33% trabajadores señalaron que los incentivos es nivel bajo, el 67% de trabajadores encuestados señalaron que casi siempre desempeñan bien sus trabajo, el 33% de trabajadores encuestados afirmaron que siempre hay incentivos, el 33% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre son reconocidos por el trabajo que realizan, 33% se sienten satisfechos en su centro de trabajo, el 33% de trabajadores señalaron que siempre existe incentivo otorgados por la empresa, el 33% de trabajadores mencionan siempre estar satisfechos con el trabajo que realizan, el 33% de trabajadores afirman que a veces se encuentran insatisfechos, el 67% de trabajadores afirman

que algunas veces el desempeño laboral es óptimo, el 67% de trabajadores mencionan que siempre el nivel de motivación es bajo, el 33% de trabajadores señalaron que el incentivo laboral nunca es relativo a la función o tareas específicas. Se concluye que los trabajadores están regularmente motivados con tendencia a desmotivarse; por lo cual el desempeño, incentivo y satisfacción no son los convenientes en ellos, implicando a que la empresa tenga limitaciones en su servicio a los clientes.

Valdivia (2022) en su trabajo de investigación para optar el grado académico de Bachiller en ciencias administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso IE Pr. Angelitos de Dayi SRL del distrito de Ayacucho, 2019*. Planteo como objetivo general: Describir la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso I.E.Pr. Angelitos de Dayi S.R.L. del distrito de Ayacucho, 2019. La metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, corte transversal, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado por 12 preguntas y como técnica la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: referente a la pregunta si la empresa en la que laboras, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente, el 63% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre; sobre si es capaz de resolver los problemas que se le presentan mientras estás laborando, el 50% de trabajadores encuestados respondieron siempre; sobre si es capaz de recordar con facilidad información que le proporciona la empresa dónde trabaja, el 50% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre, sobre si es capaz comprender todas las indicaciones o acuerdos que le llegan de su centro de labores, el 50% de trabajadores encuestados respondieron siempre, sobre si le gusta de trabajar en equipo, el 88% de trabajadores encuestados respondieron siempre, sobre si es capaz de tomar en cuenta las sugerencias u opiniones de tus compañeros, el 88% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre, sobre si es capaz de dar su opinión frente a tus compañeros de trabajo, el 50% de trabajadores encuestados respondieron siempre, sobre si ser un trabajador de la organización en la que laboras, le hace sentir orgullo de ti mismo, el 75% de trabajadores encuestados respondieron siempre, sobre si disfruta de su trabajo porque sientes que te estas desarrollando adecuadamente ahí, el 75% de trabajadores encuestados respondieron siempre, referente a la pregunta que si opinas que la remuneración que recibes es adecuada el 88% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre, sobre si la empresa en la que

labora, sabe reconocer sus esfuerzos adecuadamente, el 63% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre, sobre si usa de manera óptima los recursos que la empresa le proporciona, el 50% de trabajadores encuestados respondieron casi siempre están de contentos con sus labores. Se concluye que, si existe la motivación laboral, lo cual es gestionada eficazmente, ya que se puede constatar que la productividad del equipo, la aptitud laboral y la evaluación de personal están presentes y tienen alto grado de participación; a través de las dimensiones de seguimiento de personal, la evaluación de personal y la orientación de personal.

Sakamoto (2022) en su tesis para optar el título de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú, denominado *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote*. Planteo como objetivo general: Determinar si la mejora de motivación laboral y atención al cliente permite una adecuada administración en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería del distrito de Nuevo Chimbote, 2021. La investigación fue de diseño no experimental- transversal descriptivo- de propuesta. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 53 trabajadores para la variable motivación laboral y muestra de 384 clientes para la variable atención al cliente a quienes se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 43.4% de los trabajadores algunas veces cumplen con el horario establecido, el 41.5% menciona que algunas veces las empresas cumplen con el salario por su desempeño, el 41.5% menciona que algunas veces las empresas dan capacitaciones por su desempeño laboral, el 34% de las empresas algunas veces entregan premios por su buen desempeño laboral, el 51% de los trabajadores algunas veces reciben un reconocimiento a su buen desempeño, el 34% las empresas muy pocas veces entregan premios por su desempeño, el 37.7% la empresa muy pocas veces reconoce mi esfuerzo, el 39.6% algunas veces las empresas cumplen con las normas de seguridad en el trabajo, el 35.8% se dice que los jefes algunas veces proponen métodos de trabajo, el 45.3% algunas veces la empresa protege el bienestar en la salud del trabajador, el 45.3% muy pocas veces se siente satisfecho con la atención brindada, el 41.7% algunas veces se encuentra satisfecho por el pago del producto o servicio, el 56% casi siempre están satisfecho con nuestros productos o servicios, el 46.9% algunas veces la empresa satisface sus expectativas a la hora de consumir nuestros productos, el, el 59.1% casi siempre la empresa te genera confianza para nuestros productos o servicios, el 64.5% casi siempre tiene la sensación

que la empresa brinda productos de calidad, el 54.7% muy pocas veces los clientes sienten una sensación de agrado cuando son atendidos, el 54.7% muy pocas veces los empleados no están dispuestos a ayudar a los clientes, el 56.8% muy pocas veces los empleados ofrecen un servicio rápido, el 55.9% muy pocas veces los empleados son amables. La investigación concluye que la minoría de trabajadores no se encuentran motivados para emplear una atención de calidad, influyendo que los representantes de cada pollería hacen caso omiso en motivar a su personal, repercutiendo en el mal ánimo, molestos y no sean eficientes en su trabajo.

Núñez (2020) en su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna, Perú, titulado *La motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018*. Propuso el objetivo general: Determinar la relación que existe entre los factores extrínsecos de la motivación con el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018. La metodología fue del tipo básica o fundamental, de nivel descriptivo- correlacional, de diseño no experimental, con una población muestral de 168 personas, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado por 30 preguntas. Los resultados obtenidos fueron: la edad del personal el 36.3% tienen entre 34 a 41 años de edad, el 63.1% de los encuestados son del sexo masculino, el 27.4% de los encuestados tienen 5 a más años laborando, el 31% de los encuestados son personal administrativo, el 42.3% de los encuestados expresan que siempre encuentran limpio y ordenado su ambiente de trabajo, el 40.5% de los encuestados expresan que casi siempre se practica las normas de trabajo, el 40.5% de los encuestados expresan que casi siempre siente que puede hablar y ser escuchado por su jefe, el 50.6% de los encuestados expresan que siempre pueden participar en reuniones, el 48.2% de los encuestados expresan que siempre siente que la remuneración económica percibida está acorde con el trabajo, el 33.9% de los encuestados expresan que casi siempre respetan las normas de la empresa, el 51.8% de los encuestados expresan que siempre existe un trato de igualdad, compañerismo y respeto, el 66.7% de los encuestados expresan que siempre emplea su creatividad, capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos, el 38.7% de los encuestados expresan que casi siempre son valorados sus aportes, el 38.7% de los encuestados expresan que casi siempre el trabajo realizado por tus compañeros de trabajo te ayuda a alcanzar los metas, el 35.1% de los encuestados expresan que siempre goza de libertad para realizar, organizar y dirigir el trabajo, el 24.4% de los encuestados

expresan que a veces realizan un programa para el reconocimiento y estímulo del personal, el 49.4% de los encuestados expresan que casi siempre los aspectos relativos a su método de trabajo enriquecen el contexto de su labor, el 53.0% de los encuestados expresan que siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades, el 57.1% de los encuestados expresan que siempre se dirigen a sus compañeros de trabajo con respeto y justicia, el 53% de los encuestados expresan que siempre mantiene su área de trabajo limpio y ordenado, el 59.5% de los encuestados expresan que siempre realiza una correcta atención al momento de atender a sus usuarios, el 51.2% de los encuestados expresan que siempre realiza las funciones y deberes propios a su cargo, el 51% de los encuestados expresan que siempre realiza en función a tareas destinados, el 51.2 % de los encuestados expresan que siempre realiza las funciones y deberes propios a su cargo, el 48.8 % de los encuestados expresan que siempre establecen y mantienen comunicación para integrarse con sus compañeros, el 52.4 % de los encuestados expresan que siempre identifican los problemas y establecen soluciones, el 53% de los encuestados expresan que siempre mantiene un control de forma constante, el 53% de los encuestados expresan que siempre mantienen un control de forma constante, el 65.5 % de los encuestados expresan que siempre cumplen de forma eficiente las funciones a su cargo, el 60.7% se encuentran la motivación en el nivel alto. La investigación concluye que existe relación directa y significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas Filial Tacna, año 2018.

Variable 2: Desempeño organizacional

Pariona (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración titulado *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*. Estableció como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa, colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo de propuesta, con diseño no experimental, transversal; se tomó una población y muestra de 11 trabajadores, para la recolección de información se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento conformada por 14 preguntas en escala de Likert. Los resultados fueron: el 45.45% de los trabajadores mencionan que a veces colaboran en proyectos o tareas compartidas, el 54.55% de los

trabajadores mencionan que a veces reciben retroalimentación constructiva en su entorno laboral, el 54.55% de los trabajadores mencionaron que a veces abordan los conflictos de manera efectiva, el 45.45% de trabajadores mencionan que casi siempre sienten que tus habilidades y contribuciones son valoradas, el 18.18% de trabajadores indicaron que casi siempre se les otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos, el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre sus colegas tratan sus opiniones y sugerencias con respeto, el 27.27% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre se utilizan los recursos disponibles de manera eficiente, el 18.18% de trabajadores indicaron que casi siempre sienten que alcanzan los objetivos establecidos por la institución, el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante, el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces reciben orientación y consejos útiles de un mentor para su desarrollo profesional, el 54.55% de trabajadores mencionaron que a veces se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias para realizar sus funciones, el 45.45% de trabajadores mencionaron que a veces demuestran compromiso con los objetivos de la institución, el 36.36% de trabajadores mencionaron que casi siempre sus colegas cooperan para alcanzar objetivos planteados. Se concluye que la gran mayoría de trabajadores de la entidad reportan que solo ocasionalmente colaboran en tareas o proyectos, no es frecuente la retroalimentación constructiva y no abordan constantemente los conflictos de manera efectiva. Además, solo a veces autogestionan sus tareas sin ayuda o apoyo de una supervisión y no se les facilita el acceso a la información, herramientas y tecnologías necesarias de manera constante.

Zapata (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*. Propuso como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa Dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023; la investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 26 preguntas cerradas, la población y muestra para la variable

gestión de calidad y desempeño laboral fueron 10 colaboradores. Los resultados obtenidos fueron: el 50% de los colaboradores afirman que la empresa a veces desarrolla alguna gestión para mejorar la calidad en la atención al cliente, el 40% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con liderazgo, decisión, trabajo en equipo y comunicación entre sus colaboradores, el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa siempre se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa, el 50% de los colaboradores afirman que en la empresa a veces existe seguimiento y medición de los procesos para las actividades diarias, el 50% de los colaboradores afirman que conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad siempre aportaría de manera positiva en la entidad, el 60% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se ha identificado las fortalezas y oportunidades para promover la mejora continua en el departamento del sistema de gestión de la calidad, el 50% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza diagramas de flujos y ficha de procesos para la obtención de resultados, el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene una herramienta para detectar que existe colaboradores que tienen problemas con el desarrollo de actividades grupales, cooperación y socialización, el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene instrumento para evaluar el desarrollo personal mediante la verificación de la facilidad de comunicación, el 40% de los colaboradores afirman que en la empresa casi siempre se utiliza un sistema para realizar análisis para resolver los problemas, el 40% de los colaboradores afirman que la empresa a veces realiza mediciones periódicas para conocer la satisfacción de los clientes, el 40% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre utiliza gráfico de barras para describir la tendencia central, la distribución y la forma de las distribuciones estadísticas de sus ventas, el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con planificación para el desempeño y la efectividad de sus actividades, el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que el alto desempeño organizacional le permite la fidelización de clientes, el 40% de los colaboradores afirman que siempre está de acuerdo que eficiencia y eficacia le permite la mejora continua de sus servicios, el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre tiene establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia, el 50% de los colaboradores afirman que la empresa siempre utiliza estándares que le permitan el desempeño organizacional, el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con acción diseñada para controlar

los procesos organizacionales; el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre cuenta con el rendimiento de los activos para el crecimiento empresarial, el 70% de los colaboradores afirman que en su empresa para el desempeño operacional siempre llega a aplicar los valores y ética profesional, el 40% de los colaboradores afirman que siempre realiza reuniones con su equipo de trabajo para escuchar sus quejas o sugerencias y evaluar su nivel de satisfacción, el 60% de los colaboradores afirman que la empresa siempre cuenta con un diseño organizacional para la atención al paciente, el 50% de los colaboradores afirman que en su empresa siempre se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación, el 60% de los colaboradores afirman que la empresa casi siempre tiene un plan de motivación para que los colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo. Se concluye que los principios de la gestión de calidad afirman que en la empresa se percibe el logro de las metas depende del personal y de su participación activa; además la implementación de un sistema de gestión de calidad aportaría de manera positiva en la entidad, y los elementos del desempeño organizacional es que en su materia tienen establecida de forma adecuada su visión empresarial que conlleva la eficiencia.

Ramírez (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, titulado *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*. Propuso como objetivo general: Identificar las características de la motivación laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías de la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, con una muestra de 20 trabajadores y se aplicó un cuestionario de 20 preguntas a través de la técnica encuesta, los resultados obtenidos fueron: el 70% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces tienen preferencia en las premiaciones, el 50% muy pocas veces cree que el ambiente de trabajo es motivador, el 60% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre cumplen con el horario, el 55% de los trabajadores mencionaron que algunas veces los incentivos influyen en su motivación, el 50% de trabajadores mencionaron que muy pocas veces el ambiente de trabajo es motivador, el 50% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces se siente motivado para superar los obstáculos, el 50% de trabajadores encuestados mencionaron que nunca las personas que lo rodean afectan en su

motivación laboral, el 55% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces están satisfechos, el 50% de los trabajadores encuestados señalaron que casi siempre las relaciones con los demás lo motivan, el 55% de trabajadores encuestados mencionaron que algunas veces recibe reconocimiento por su desempeño, el 50% de trabajadores mencionaron que casi siempre las empresas reconoce el esfuerzo de los trabajadores, el 100% mencionaron que las empresas casi siempre cumple con el salario, el 45% de trabajadores afirmaron que las empresas muy pocas veces realizan capacitaciones, el 50% de trabajadores detallaron que las empresas muy pocas veces entregan premios por el buen desempeño, el 65% de trabajadores consideran que algunas veces tiene eficiente rendimiento, el 55% de trabajadores casi siempre utiliza el reconocimiento como un estímulo, el 80% de trabajadores mencionaron que siempre el trabajo realizado es compatible con los objetivos, el 55% de trabajadores mencionaron que algunas veces es tomada en cuenta los aportes, el 55% de trabajadores afirmaron que algunas veces se incentiva la creatividad, el 45% de trabajadores confirmaron que siempre el eficiente desempeño se ve reflejado en la rentabilidad de la empresa, el 40% de trabajadores señalaron que algunas veces el trabajo en equipo ayuda con el desempeño laboral. Se concluye que los incentivos como las premiaciones cumplen un rol importante en mantener trabajadores motivados, es por ello que tiene una gran influencia el ambiente de trabajo, en conjunto todos estos aspectos motivan al cumplimiento eficiente de sus funciones, es así que el trabajador motivado puede hacer frente a las dificultades que se presenten en el trabajo.

Ramon (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, titulado *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel de Santa Rosa-Chiclayo-2024*. Planteo como objetivo general: Establecer un plan de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel, Santa Rosa, Chiclayo, 2024; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal, con una población y muestra de 30 colaboradores, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 20 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: el 80% mencionan que siempre muestran en su visión como empresa brindar un servicio que sea de buena calidad, el 43% manifestaron que casi siempre considera que existe un compromiso que está plasmado con la misión de la empresa, el 43% manifestaron que muy pocas veces la imagen de marca esta reforzada por los valores de la

empresa, el 53% considera que las capacitaciones nunca ofrecen estabilidad laboral, el 43% de los trabajadores, manifestaron que siempre cumplen con la normatividad para controlar la calidad, el 43% mencionan que nunca utilizan los recursos materiales en forma racional en la institución, el 43% manifestaron que nunca se establecen funciones en el MOF y por la variable motivación: el 33% de los trabajadores manifestaron que nunca en la institución las actividades son coherentes con lo que señala el MOF, el 43% manifestaron que muy pocas se busca mejorar el desarrollo profesional, el 43% de los colaboradores manifestaron que nunca incorporan objetivos de calidad en el MOF en forma oficial según los objetivos, el 43% de los trabajadores manifestaron que muy pocas se busca mejorar el desarrollo profesional como resultado, el 43% consideran que nunca se promueve potenciar el talento en la profesión, 33% de los entrevistados indicaron que nunca se promueven los ascensos para línea de carrera, 43% señalo que nunca se siente satisfacción de las actividades laborales realizadas, 33% manifiesto que nunca siente satisfacción cuando valoran su esfuerzo, el 43% mencionan que nunca se detallan las políticas salariales de forma clara, el 43% de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces se está satisfecho por el sueldo percibido, el 33% de los trabajadores manifestaron que nunca se establecen incentivos y recompensas claramente, el 43% señalo que nunca se siente satisfecho con el espacio de trabajo asignado. Se concluye que la mayoría de los entrevistados sostienen, que siempre muestran en su visión como empresa brindar un servicio que sea de buena calidad, por otro lado la minoría de los colaboradores manifestaron que siempre considera que existe un compromiso que está plasmado con la misión de la empresa, sin embargo la minoría del total de los trabajadores manifestaron que muy pocas veces la imagen de marca esta reforzada por los valores de la empresa, finalmente la mayoría de los colaboradores manifestaron que las capacitaciones nunca ofrecen estabilidad laboral.

Antecedentes regionales y/ locales.

Variable 1: Motivación laboral

Miranda (2023) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulada *La motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. Planteo como objetivo general: Describir cómo es la motivación laboral en las micro y pequeñas empresas: La metodología fue diseño no experimental –

transversal descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 08 trabajadores de la ferretería, se aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 9 preguntas con los siguientes resultados: el 70% de los trabajadores manifestaron que solo a veces perciben una comunicación clara, fluida y precisa, el 70% de los trabajadores afirmaron que casi nunca su jefe inmediato incita el trabajo en equipo, el 70% de los trabajadores mencionaron que casi nunca tienen la plena libertad para tomar decisiones en su trabajo, el 50% mencionaron que su jefe nunca propone a los grupos de trabajo instrucciones para el logro de los objetivos, el 70% de los trabajadores manifestaron que a veces reciben un justo reconocimiento a sus logros por parte de la empresa, el 70% de los trabajadores afirmaron que casi nunca la empresa le otorga bonificaciones por el desempeño de sus actividades, el 70% de los trabajadores manifestaron que solo a veces se sienten motivados para continuar con su trabajo, el 70% de los trabajadores afirmaron que casi nunca su comportamiento está en función a las reglas de la ferretería, el 80% de los trabajadores mencionaron que a veces tienen la formación adecuada para el puesto que desempeña. Se concluye que para la mayoría de trabajadores nunca se les da reconocimiento por sus logros, nunca perciben una bonificación por llegar a sus objetivos, respecto a la importancia de la responsabilidad, el mayor porcentaje de trabajadores refirieron a veces se sienten motivados para continuar con el trabajo, la formación para el puesto que desempeñan lo adquirieron por experiencia en el puesto de trabajo, casi nunca su comportamiento está en función a las reglas de la ferretería.

Prado (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023*. Estableció como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa Restaurante Turístico La Huamanguina S.R.L., Ayacucho, 2023; el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo de propuesta, de diseño No experimental de corte transversal, se tomó una población muestral de 15 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, los resultados fueron: El 66.67% mencionan que la visión de la empresa nunca ha reflejado claramente el propósito a largo plazo, el 100.00% del personal considera que nunca la misión planteada muestra claramente el compromiso de la empresa, el

66.67% del personal considera que casi siempre el gerente mantiene una comunicación cordial con los trabajadores, el 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre la comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo, el 66.67% de los trabajadores considera que casi siempre la empresa aplica normativas de seguridad, el 60% del personal menciona que siempre la empresa aplica normativas de salubridad, el 100% considera que nunca la empresa ha contado con un Manual de Organización y Funciones, 100% del personal considera que nunca la división de actividades en el MOF es coherente, el 100% de los trabajadores mencionan que siempre la empresa implementa el Manual de Organización y Funciones, 53.33% de los trabajadores considera que siempre la empresa busca mejorar su desarrollo profesional, el 100% consideran que nunca la empresa ha promovido el desarrollo profesional a través de rotación de puestos que potencien su talento, el 53.33% de los trabajadores consideran que casi siempre la empresa promueve el desarrollo profesional a través de posibilidades de ascenso, el 53.33% del personal mencionan que casi siempre sienten satisfacción debido a que las actividades que realiza están alineadas a su carrera profesional, el 53.33% de los trabajadores consideran que siempre sienten satisfacción debido a que al cumplir con los objetivos de la empresa, 66.67% de los trabajadores considera que casi siempre en la política salarial el monto del salario que percibe está acorde al nivel de exigencia que el puesto de trabajo que ocupa, el 53.33% considera que siempre en la política salarial se detallan claramente los beneficios sociales de acuerdo a ley, el 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre en la política salarial se establecen incentivos y recompensas, el 100% consideran que nunca se busca mejorar la distribución de los espacios de trabajo, el 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre se busca mejorar y las condiciones laborales a través de la entrega de uniformes o equipamientos adecuados. Se concluye que estableció una propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa, debido a que es necesario promover la aplicación de estrategias para mejorar la cultura y motivación laboral; para promover el desempeño, la productividad, el compromiso; pues las organizaciones que fomentan una cultura tienen más probabilidades de atraer y retener a los mejores talentos, reducir la rotación de empleados y mejorar la satisfacción general de los empleados.

Riveros (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones Marisquería Cabo Blanco SRL, distrito de Ayacucho, 2024*. Planteo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa Inversiones Marisquería Cabo Blanco S.R.L., distrito de Ayacucho, 2024. La metodología empleada para el estudio fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal, se utilizó una población de 11 trabajadores para la variable de motivación laboral y 45 clientes fidelizados para la variables atención al cliente se utilizó la técnica de la encuesta, para recopilar información, se utilizó el cuestionario de 19 preguntas de escala Likert, obteniendo los siguientes resultados: el 54.55% de encuestados indican que siempre los trabajadores pueden expresar su ideas y desplazar sus habilidades en la empresa. El 54.55% de encuestados indican que siempre se sienten satisfechos de trabajar en esta empresa, el 45.55% indica que a veces la empresa ofrece estabilidad laboral, el 36.36% de trabajadores indican que casi nunca hacen capacitación, el 63.64% de trabajadores indicaron que casi nunca hay incentivos en la empresa, el 45% de los trabajadores indican que a veces reciben reconocimientos, el 54.55% mencionan que a veces se realiza el trabajo en equipo, el 45.45% indican que a veces reciben recompensas, el 54.55% indican que casi siempre impulsan para desarrollar buenos deseos, el 60% indican que siempre los productos brindados en el establecimiento les satisfacen sus necesidades, el 62.22% de clientes dicen que siempre cumplen las expectativas, el 65.45% que a veces implementan estrategias y promociones, el 55.56% dicen que a veces el precio que pagan es adecuada, el 62.23% los clientes indican que casi nunca ven la calidad de los productos, el 57.78% de los clientes indican que el sabor y la presentación de los platos son diferente a otras marisquerías, el 66.67% de los clientes indican que hay algunos trabajadores que nunca usan la empatía y no son muy amables, el 66.67% de los clientes indican que hay algunos trabajadores que no usan la empatía no son muy amables. Se concluye que en la empresa algunos trabajadores se sienten satisfechos, motivados, valorados, así como también algunos indican que no hay una estabilidad laboral en el lugar donde trabajan, al igual que los clientes mencionan que se sienten satisfechos de la buena atención que brindan en la empresa.

Conde (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama EIRL distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023. Propuso como objetivo general: Elaborar propuesta de mejora de la motivación laboral para trabajo en equipo en la Microempresa de Transportes Retama E.I.R.L. distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023, el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo- de propuesta, de diseño no experimental de corte transversal, se tomó una población muestra de 25 trabajadores; para recopilar la información se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 16 preguntas en escala de Likert, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 36% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca considera como compromiso impulsar la motivación de sus trabajadores, el 80% de los trabajadores manifestaron que siempre el aumento de compromiso en el trabajo es gracias a la motivación de su jefe, el 44% de los trabajadores manifestaron que siempre consideran como compromiso los beneficios que ofrecen a los trabajadores, el 64% de los trabajadores manifestaron siempre la calidad de trabajo influye mucho con la motivación que percibe, el 48% de los trabajadores manifestaron que sus compañeros de trabajo renuncian sus puestos de trabajo por inseguridad laboral, el 64% indicaron que siempre hay la falta de reconocimiento que afecta al trabajador y genera inseguridad laboral, el 36% de los trabajadores manifestaron que la reputación de la empresa es afectada cuando genera inseguridad laboral, el 68% de los trabajadores manifestaron que siempre en el equipo de trabajo existe comunicación activa, el 52% de los trabajadores manifestaron que casi siempre la comunicación es transparente con su compañero de trabajo, el 40% de los trabajadores manifestaron que algunas veces transmite confianza su jefe en su equipo de trabajo, el 56% indicaron que siempre existe evasión de responsabilidades entre compañeros de trabajo, el 85% manifiesta que el centro de trabajo para tomar las decisiones es con respeto a las ideas, el 48% de los trabajadores manifestaron que algunas veces son empáticos cada uno de sus compañeros, el 52% de los trabajadores manifestaron que casi siempre cada uno de sus compañeros aporta propuesta de ideas, el 44% de los trabajadores manifestaron que la toma de decisiones siempre sale por presión del grupo. Se concluye que los trabajadores indicaron que solo a veces el jefe se preocupa en impulsar la motivación de sus trabajadores para mantener contentos y obtener resultados de rendimiento, y que rara vez se compromete en impulsar la motivación, también solo a veces considera como

compromiso los beneficios a los trabajadores y rara vez considera como compromiso los beneficios a los trabajadores, por los esfuerzos que hacen día a día cada uno ellos dentro de la organización.

Variable 2: Desempeño organizacional

Tenorio (2024) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Propuesta de mejora del liderazgo organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa Construk Global Klee EIRL, Ayacucho, 2024*. Planteo como objetivo general: Establecer una propuesta de mejora del liderazgo organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa Construk Global Klee E.I.R.L., Ayacucho, 2024; con un estudio de investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal; se consideró una población muestral compuesta de 15 trabajadores; a quienes se les realizó una encuesta mediante el instrumento del cuestionario que contuvo 16 preguntas con escala de medición Likert; obteniéndose como resultados: el 40% señalaron que casi nunca se toma decisiones y actúan de forma independiente, el 60% de los encuestados señalaron que casi nunca el líder es autoritario toma las decisiones y no permite otra participación este resultado contrasta, el 40% señalaron que casi nunca hay empatía y comprensión por parte de sus superiores, el 33.33% de los encuestados señalaron que casi nunca los superiores le guían y apoyan en su desarrollo profesional, el 46.67% señalaron que a veces los líderes tienen la capacidad de motivar y generar un ambiente positivo, el 46.67% de los encuestados señalaron que casi nunca se valora su opinión al tomarse decisiones en el equipo, el 53.33% de los encuestados señalaron que casi nunca el líder inspira y motiva lograr los objetivos organizacionales, el 33.33% señalaron que casi nunca se otorga recompensa o reconocimiento por lograr un objetivo, el 40% señalaron que casi nunca se realizan evaluaciones de 180 grados, el 40% de los encuestados señalaron que a veces mediante evaluaciones de 360 grados son evaluados su desempeño, el 40% señalaron que a veces los trabajadores demuestran eficiencia en sus tareas programadas, el 53.33% de los encuestados señalaron que casi nunca existe eficacia por parte del equipo de trabajo al lograr las metas, el 26.67% señalaron que casi nunca se siente motivado internamente al momento de cumplir las tareas, el 40% de los encuestados señalaron que a veces la empresa motiva a sus trabajadores mediante reconocimientos, el 40% de los encuestados señalaron que

casi nunca la comunicación entre los trabajadores de la empresa es efectiva, el 33.33% señalaron que casi nunca existe trabajo en equipo al momento de resolver problemas. Concluyéndose que, falta la empatía, rara vez recibe apoyo y orientación de los superiores, a veces se motiva a los trabajadores, la comunicación entre los empleados es ineficiente, y falta de trabajo en equipo para resolver problemas.

Huamán (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú, titulado *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho EIRL distrito de Ayacucho, 2020*. Planteo como objetivo general: Identificar las características del clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro Transporte Interprovincial de pasajeros: Caso Empresa de Transportes Tours Vrae Ayacucho E.I.R.L., distrito de Ayacucho, 2020. La metodología que se utilizó fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño No experimental - transversal. A una población Finita, conformado por 08 colaboradores de la empresa Tours Vrae Ayacucho. Para obtener la información se aplicó como técnica de investigación una encuesta y como instrumento un cuestionario de 12 preguntas en escala Likert. Los resultados obtenidos fueron: el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre mantienen una buena relación con el gerente, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre el ambiente de trabajo es cómodo, el 100% que representan a 8 colaboradores encuestados manifestaron que el gerente siempre demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre existe una comunicación fluida dentro de la empresa, el 62% de trabajadores sostuvieron que siempre se sienten seguros y estables en su centro de labor, el 88% de colaboradores encuestados indicaron que la empresa nunca brindó reconocimiento a sus trabajadores, 62% de colaboradores encuestados indicaron que a veces están satisfechos con su salario, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que la labor que realizan siempre les ofrece retos y oportunidades para lograr sus objetivos, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre sienten el apoyo de sus compañeros, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre se practica la empatía dentro de la empresa, el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo, el 75% que representan a 6 colaboradores encuestados indicaron que siempre practican la responsabilidad en la empresa. Se concluyó que dicha

empresa emplea correctamente el clima organizacional, con respecto al comportamiento organizacional se obtuvo que la mayoría de colaboradores sostuvieron que el gerente demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa, asimismo existe una buena comunicación y el ambiente es cómodo.

Vásquez (2022) en su tesis para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú, titulado *Desarrollo organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas: caso granja Quispe SA del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020*. Propuso como objetivo general: Describir el desarrollo organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas: caso Granja Quispe S.A., del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta. Para el recojo de información se realizó una población muestral de 10 trabajadores de la empresa avícola Granja Quispe S.A, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 40% de los encuestados a los colaboradores mencionaron que casi siempre los superiores evalúan la productividad de los trabajadores, el 40% de los encuestados a los trabajadores a veces los superiores evalúan el cumplimiento de metas, el 40% de los encuestados a los trabajadores casi siempre los superiores corrigen los problemas, el 50% de los encuestados a los colaboradores mencionaron que siempre los superiores aprovechan las oportunidades que tiene la empresa, el 40% de los encuestados a los trabajadores mencionaron siempre los empleados más productivos son capacitados, el 40% de los encuestados a los trabajadores casi siempre los superiores verifican la corrección de problemas en la empresa, el 40% de los encuestados a los colaboradores siempre los superiores verifican los resultados, el 40% de los encuestados a los colaboradores casi siempre los superiores emplean planes de acción frente a las deficiencias, el 40% de los encuestados a los trabajadores casi siempre las estrategias están diseñadas para optimizar el desempeño, el 50% de los encuestados a los trabajadores casi siempre las tareas y actividades son indexadas para facilitar el trabajo, el 40% de los encuestados a los trabajadores mencionaron que los superiores casi siempre buscan los errores disipando falencias. Por lo tanto, se concluye que el desarrollo organizacional de la empresa Granja Quispe S.A. es apropiado, esto se demuestra en el impecable diagnóstico organizacional que aplica la empresa, el correcto desarrollo de planes que realiza los administradores, el buen manejo y accesibilidad para los trabajadores en la

administración del desarrollo organizacional y las estrategias de intervención, sin embargo la comunicación interna y estrategias de diseño no cumple con todos los requisitos y es considerado como no tan eficiente para los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

Variable 1: Motivación laboral

Según Melgar et al. (2024) la motivación laboral es un elemento clave en el entorno organizacional, ya que está directamente vinculada tanto con la satisfacción laboral como con el desempeño de los trabajadores. Para que las estrategias de motivación sean efectivas, deben alinearse con las metas y valores individuales de los empleados. En este contexto, tanto la motivación extrínseca como la intrínseca se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, lo que subraya la importancia de cultivar la motivación desde el interior de cada persona.

Redondo (2024) destaca que la motivación laboral es crucial para el éxito de cualquier organización, ya que influye significativamente en la consecución de sus objetivos, sin embargo, muchos sectores aún no reconocen la importancia de estos aspectos y continúan gestionando sin considerar el factor humano. Por lo tanto, es importante que los empresarios comprendan las expectativas de los trabajadores, así como sus necesidades y deseos de satisfacción en el trabajo. La motivación laboral se caracteriza por su dinamismo y variabilidad, ya que puede cambiar con el tiempo en función de diversas circunstancias, es una fuerza individualizada que influye de manera diferente en cada empleado, según sus necesidades y aspiraciones personales.

Según Quintero & Betancur (2021) la motivación laboral es un factor esencial en todas las áreas empresariales, afirman que su implementación en el entorno de trabajo puede inducir una motivación única en los empleados, lo que influye positivamente en su comportamiento y asegura que su desempeño sea siempre eficiente.

Por otro lado, Lahmann (2020) describe la motivación como la capacidad de una empresa para mantener a sus empleados comprometidos, con el objetivo de maximizar el rendimiento y alcanzar las metas establecidas. Destaca que existen dos tipos principales de motivación: intrínseca, que incluye el interés en el trabajo, el sentimiento de logro, la autonomía y el desarrollo personal; y extrínseca, que abarca recompensas monetarias, reconocimiento, beneficios y oportunidades de promoción. Además, subraya que la motivación en el trabajo es fundamental no solo para mejorar la productividad, sino también para fortalecer el trabajo en

equipo y garantizar que cada miembro del equipo se sienta realizado y alineado con los valores de la empresa.

Objetivo de la motivación laboral

El objetivo principal de la motivación laboral es aumentar la productividad y el rendimiento de los empleados, mejorar su compromiso y bienestar, reducir la rotación de personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo (Quintero & Betancur, 2021).

Importancia de la motivación laboral

La motivación es un factor importante e indiscutible para alcanzar los objetivos organizacionales, ya que está estrechamente vinculada con la productividad, el rendimiento y la colaboración en equipo. Esta importancia radica en que una fuerza laboral motivada no solo mejora la productividad y la calidad del trabajo, sino que también fomenta un ambiente positivo, reduce la rotación de personal y aumenta la satisfacción general (Redondo, 2024).

Asimismo, menciona que la motivación laboral puede ser de dos tipos:

Motivación extrínseca: Este tipo de motivación puede resultar positiva o negativamente dependiendo del incentivo al que son expuestos, asimismo la motivación positiva es cuando se trabaja dependiendo de la recompensa a recibir, premio o bonificación que la organización esté dispuesta a dar y la motivación negativa: cuando actúan para evitar recibir una sanción.

Motivación intrínseca: Este tipo de motivación es aquella que proviene de las características de los individuos y de lo que pretenden como lo son sus planes y objetivos a corto, mediano, largo plazo y deseos.

Factores que influyen en la motivación laboral

Bernardi (2022) señala que la motivación está influenciada por diversos factores, destacándose los siguientes:

Reconocimiento y recompensas: la valoración del esfuerzo y el rendimiento, ya sea a través de recompensas económicas o no monetarias, es un factor clave para motivar a los empleados.

Oportunidades de desarrollo y crecimiento: la posibilidad de crecimiento profesional, a través de promociones o capacitación, estimula el compromiso y el interés del empleado en mejorar.

Autonomía y responsabilidad: Otorgar autonomía en las tareas y la confianza para tomar decisiones potencia el sentido de logro y la autoeficacia en el trabajo.

Ambiente laboral: un entorno de trabajo positivo, seguro y colaborativo, donde se fomente la comunicación abierta y el respeto, es crucial para mantener la motivación.

Liderazgo inspirador: un liderazgo efectivo que motive, inspire y apoye a los empleados contribuye significativamente a mantener altos niveles de motivación.

Dimensión 1: La motivación extrínseca

Desde el punto de vista de Carrillo (2023) la motivación extrínseca es un concepto que se aplica cuando una actividad se realiza con el objetivo de obtener un resultado externo y separable. A diferencia de la motivación intrínseca, que implica realizar una actividad por el mero disfrute de la misma, la motivación extrínseca se centra en el valor instrumental.

Mientras que Corona et al. (2022) señalan que la motivación extrínseca se basa en la obtención de incentivos externos para realizar una tarea. Estos incentivos pueden manifestarse en forma de recompensas materiales, como bonificaciones económicas, o en reconocimientos sociales, como elogios y premios. La idea central es que la motivación se origina en factores externos al individuo, que sirven como estímulos para fomentar el compromiso y el esfuerzo en la realización de una actividad.

En opinión de García (2022) la motivación extrínseca se origina en factores externos al individuo ya la acción misma. En este sentido, el estímulo motivador proviene de recompensas externas, como beneficios materiales o reconocimiento. Esta forma de motivación no se basa en la satisfacción que se obtiene al completar una tarea, sino en distinciones que están indirectamente relacionadas con ella, actuando como subproductos. Por ejemplo, un empleado que se esfuerza en su trabajo podría ganar una posición destacada o adquirir habilidades que le valgan el reconocimiento dentro de la empresa, facilitándole así mejores oportunidades.

Finalmente, Lahmann (2020) afirma que la motivación extrínseca es generada por factores externos, tales como la presión emocional o las demandas económicas que enfrentan los empleados. En el contexto empresarial, esta motivación frecuentemente se traduce en incentivos o recompensas diseñadas para estimular el rendimiento y la productividad. Estos incentivos pueden incluir bonificaciones, promociones o beneficios adicionales que buscan mejorar el desempeño laboral.

Indicador 1: Incentivo

Román et al (2024) afirman que los incentivos laborales se otorgan a aquellos empleados que se esfuerzan al máximo en su trabajo y buscan obtener reconocimiento y responsabilidad. Estos incentivos satisfacen la necesidad de las personas de recibir recompensas a cambio de su dedicación, lo que les motiva a dejar una huella significativa tanto en la empresa como en su entorno. Los empleados más proactivos son aquellos que demuestran las habilidades y el potencial adquiridos a lo largo del tiempo, lo que les permite experimentar un crecimiento continuo, tanto personal como profesional.

Evangelista (2023) señala que los incentivos son otorgados por las empresas a sus trabajadores con el fin de incrementar su motivación. Estos incentivos pueden ser tanto monetarios como no monetarios, incluyendo productos de la propia empresa, viajes, viviendas, entre otros.

Pacheco et al (2022) definen los incentivos laborales como iniciativas implementadas por las empresas para motivar a su personal, con el objetivo de mejorar el desempeño en tareas específicas y optimizar la rapidez, eficacia y calidad del trabajo, al mismo tiempo que reduce los costos para la organización.

Según Lahmann (2020) un incentivo es un recurso o estímulo que motiva a una persona a llevar a cabo una actividad específica. Este puede adoptar formas económicas, como bonificaciones o pagos adicionales, o no económicas, como diplomas o reconocimientos formales que se otorgan tras completar una tarea o alcanzar un objetivo. Los incentivos están diseñados para inducir el esfuerzo y la dedicación al proporcionar una recompensa tangible o simbólica al logro de resultados. La efectiva implementación de incentivos puede aumentar la motivación y el rendimiento en diversas actividades laborales o académicas.

Los incentivos son un factor clave para aumentar la motivación de los trabajadores, ya que recompensan su esfuerzo y dedicación. Al sentirse valorados, los empleados tienden a comprometerse más con la empresa y mejorar su rendimiento. Los incentivos, tanto monetarios como no monetarios, refuerzan la conexión entre el esfuerzo y la recompensa. Esto crea un entorno donde los empleados se sienten más motivados a alcanzar metas y generar un impacto positivo.

Indicador 2: Recompensas

A juicio de Borda (2023) la recompensa es una retribución que se concede a una persona por diversas razones, como ganar un concurso, ofrecer un servicio excepcional o completar satisfactoriamente una tarea. Esta retribución puede manifestarse de diferentes maneras, incluyendo premios, compensaciones o remuneraciones económicas. Las recompensas no solo reconocen el esfuerzo y el logro individual, sino que también pueden motivar a otros a esforzarse por alcanzar resultados similares, promoviendo un ambiente de competencia saludable y reconocimiento en el ámbito laboral o social. Además, al ser un elemento clave en la gestión del talento, las recompensas bien estructuradas pueden contribuir a la fidelización y satisfacción de los empleados dentro de una empresa.

Lahmann (2020) explica que las recompensas, al ser utilizadas de manera continua, tienden a perder su efecto motivacional con el tiempo. Esto se debe a que, si se vuelven una parte rutinaria del entorno laboral, los empleados pueden empezar a considerarlas como algo normal, y la motivación que proporcionan disminuye. En lugar de esforzarse por realizar bien las tareas, los empleados pueden comenzar a centrarse únicamente en obtener la recompensa. La gestión adecuada de las recompensas es crucial para mantener su efectividad como herramienta de motivación.

Müller (2020) sostiene que la gestión de recompensas abarca los procesos de desarrollo, implementación, operación y evaluación de políticas y prácticas que reconocen y valoran a las personas según sus esfuerzos y contribuciones. Estas recompensas están diseñadas para alinearse con los objetivos de la organización, así como los de sus departamentos y equipos.

Palomino & Poza (2020) las recompensas pueden ser tangibles (como incentivos económicos) e intangibles (reconocimiento o satisfacción personal). Estas influyen tanto en la motivación intrínseca, relacionada con el placer de realizar una actividad, como en la extrínseca, vinculada a recompensas externas. Además, un ambiente laboral positivo, donde los empleados se sientan valorados, fortalece la motivación, lo que a su vez impacta la productividad y el clima organizacional.

Las recompensas influyen en la motivación del trabajador al reconocer su esfuerzo y contribución, lo que fomenta un mayor compromiso y productividad. Tanto las recompensas tangibles como las intangibles pueden impulsar la motivación, ya sea a través de beneficios económicos o del reconocimiento personal. Sin embargo, es importante gestionarlas

adecuadamente, ya que su impacto puede disminuir si se vuelven rutinarias. Un ambiente laboral que valora a los empleados refuerza esta motivación y mejora el clima organizacional.

Indicador 3: Salario

Como señala Evangelista (2023) el salario es un sistema mediante el cual un trabajador recibe una compensación de forma continua en períodos establecidos por la empresa, que pueden ser diarios, semanales, quincenales o mensuales. Este salario puede ser fijo o variable, dependiendo del tipo de empresa y sus políticas internas. Además, el cumplimiento puntual de los plazos de pago juega un papel crucial en la satisfacción del trabajador, ya que refleja el compromiso con la organización.

Sarmiento (2022) señala que el salario es la compensación económica que reciben los empleados por realizar sus funciones dentro de una organización, este aspecto es fundamental para mantener la motivación del personal, ya que un salario adecuado no solo fomenta una mayor productividad, sino que también contribuye a la satisfacción y estabilidad financiera del trabajador y su familia. El salario, al ser una fuente clave de ingresos, influye significativamente en la lealtad y el compromiso del empleado con los objetivos de la empresa.

Lahmann (2020) afirma que el salario es un factor fundamental relacionado con los beneficios que recibe el empleado. Por esta razón, el área administrativa debe asegurarse de ofrecer salarios justos y adecuados al desempeño del trabajador en el desarrollo de sus tareas. De no hacerlo, podría generarse una disminución en la motivación del empleo.

Avilés (2024) explica que el salario puede ser tanto directo como indirecto. El salario directo se percibe como compensación por el trabajo desempeñado en el puesto ocupado. Por ejemplo, para los empleados remunerados por horas, se refiere al número de horas efectivas trabajadas al mes, mientras que, para los trabajadores asalariados, se refiere al salario mensual recibido.

El salario influye directamente en la motivación del trabajador al garantizar su estabilidad económica y la de su familia, lo que refuerza su compromiso y lealtad hacia la empresa. Un salario adecuado no solo cubre sus necesidades básicas, sino que también incentiva un mejor rendimiento y productividad. Además, el pago puntual y justo fomenta la satisfacción y motivación, creando un ambiente de confianza y responsabilidad dentro de la organización.

Indicador 4: Promoción

Según Almendros (2023) define la promoción como una estrategia dentro de una organización destinada a motivar a los colaboradores mediante el reconocimiento de sus habilidades y logros. La promoción no solo incluye el avance en la jerarquía organizacional, sino también la implementación de estrategias que incentiven el trabajo en equipo y la mejora continua. Al recibir incentivos por su esfuerzo y desempeño, los empleados se sienten más identificados y leales a la empresa, lo que resulta en un ambiente laboral más productivo y competitivo en el mercado. La promoción efectiva contribuye a la mejora de las condiciones laborales y el éxito organizacional.

Bello (2022) desarrollar una estrategia de promoción no es tarea fácil. La empresa debe tener claridad sobre el mensaje que desea transmitir y asegurarse de que el público objetivo lo entienda e intérprete de la manera que se pretende. En última instancia, esta estrategia debe contribuir a incentivar la compra de sus productos.

Tompson (2021) sostiene que la promoción es una herramienta esencial del marketing, cuyo objetivo principal es persuadir, informar y recordar al público objetivo sobre los productos o servicios que ofrece una empresa. Esto se logra mediante estrategias de publicidad en diversas plataformas, buscando así posicionar efectivamente la marca en el mercado.

Castro & Armario (2020) sostienen que la estrategia de promoción influye directamente en la percepción que los clientes tienen sobre la marca de belleza. Las campañas publicitarias, las promociones y las actividades de marketing deben estar en sintonía con la identidad de la marca y ser atractivas para el público objetivo. Una promoción efectiva no solo despierta interés y fomenta la participación, sino que también transmite el valor único de la empresa.

La promoción influye en la motivación del trabajador al reconocer sus habilidades y logros, lo que refuerza su sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa. Al ofrecer oportunidades de crecimiento y avance, los empleados se sienten valorados y motivados a seguir mejorando. Esto no solo contribuye a un ambiente laboral más productivo, sino que también impulsa el trabajo en equipo y la competitividad.

Dimensión 2: La motivación intrínseca

Como señalan Muñoz & Calderón (2024) la motivación intrínseca es aquella que surge de manera natural a partir de las necesidades psicológicas de autonomía, competencia y afinidad, con el fin de llevar a cabo intereses propios y desafíos.

Según Carrillo (2023) la motivación intrínseca como el hecho de realizar una actividad por el placer o la satisfacción que esta genera, en lugar de hacerlo por recompensas externas. Cuando una persona está intrínsecamente motivada, actúa por el disfrute o el reto que supone la actividad, y no debido a estímulos, presiones o recompensas.

Mientras que García (2022) define la motivación intrínseca como aquella que surge desde el interior del individuo, sin depender de recompensas externas y se asocia con el deseo de autorrealización y crecimiento personal, así como con el disfrute que se experimenta al realizar una actividad, alcanzando un estado de flujo en el proceso. Esta forma de motivación está vinculada a un desempeño positivo, ya que un individuo motivado intrínsecamente no se limita a cumplir con lo mínimo requerido para obtener reconocimiento, sino que se compromete plenamente en sus acciones y dedica su tiempo de manera significativa.

En la opinión de Lahmann (2020) la motivación intrínseca en un entorno laboral donde se aprecia y valora el esfuerzo de los empleados puede llevar a un mayor compromiso con el trabajo. Los empleados motivados intrínsecamente tienden a asumir desafíos con entusiasmo y a buscar constantemente formas de mejorar y contribuir al éxito de la empresa. Este tipo de motivación se basa en las emociones y pensamientos internos de las personas, sin depender de incentivos externos, lo que fortalece su dedicación y pasión por sus tareas.

Indicador 1: Competencia.

Acosta & Córdor (2024) definen las competencias como un conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes, intereses, rasgos y otras características personales. Estas cualidades son esenciales para enfrentar obstáculos y llevar a cabo las actividades específicas del puesto. Todo colaborador debe poseer ciertas competencias básicas para desempeñar exitosamente sus funciones dentro de la organización.

García et al. (2024) definen las competencias como características subyacentes que permiten a una persona lograr un desempeño superior. Estas competencias se refieren a las capacidades de un individuo, es decir, a lo que puede hacer, en lugar de limitarse a lo que realmente hace. Dentro de este contexto, es fundamental distinguir la competencia mínima

requerida para un puesto, la cual es necesaria, aunque no suficiente, para alcanzar un desempeño efectivo.

Mientras que Vidal et al. (2021) definen la competencia como la combinación de conocimientos, habilidades y aptitudes esenciales para aumentar la productividad de los trabajadores en un contexto específico. Además, destacan que la capacidad de una empresa para identificar, reconocer y promover las competencias de sus empleados es crucial para mantener una ventaja competitiva. Estas competencias son requisitos fundamentales para el desarrollo profesional y personal de los individuos, y son vitales para que la empresa alcance sus objetivos y optimice el rendimiento de su equipo.

Por su parte Montañez (2020) sostiene que las competencias son un conjunto de características y aptitudes que capacitan a una persona para alcanzar metas y cumplir objetivos de manera ágil y eficiente. Estas competencias representan las habilidades mínimas necesarias para maximizar la probabilidad de éxito en las actividades diarias a las que se dedica un individuo.

Cuando los empleados son conscientes de sus competencias y se sienten capacitados para aplicar sus habilidades, experimentan un aumento en su confianza y compromiso. Además, la identificación y promoción de estas competencias por parte de la empresa generan un ambiente que fomenta el desarrollo personal y profesional. Esto no solo impulsa la motivación intrínseca, sino que también les motiva a seguir mejorando a través de la práctica deliberada y el aprendizaje continuo.

Indicador 2: Compromiso

Según Arrúe (2024) el compromiso laboral es un elemento fundamental en la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos, este compromiso se refiere a la conexión emocional y psicológica que los empleados establecen con su trabajo y sus metas. Por lo que implica una inversión activa por parte de los empleados en sus tareas, así como una disposición para contribuir al éxito de la organización.

Según Buendía & Montalbán (2023) el compromiso de los colaboradores con sus labores en la empresa se basa en la alineación con los objetivos y valores organizacionales. Los empleados deben comprometerse desde el momento en que se incorporan a la empresa, demostrando un esfuerzo continuo y dedicación en sus tareas. Este compromiso asegura que los

empleados pongan todo su empeño en su trabajo, beneficiando tanto su desarrollo personal como el éxito de la empresa.

Coronado et al. (2020) indican que el compromiso laboral es un vínculo entre el trabajador y la empresa que motiva a los empleados a participar activamente en el logro de las metas organizacionales. Este compromiso fomenta un esfuerzo máximo y establece lazos duraderos.

Mientras que Müller (2020) define el compromiso organizativo como la identificación de los trabajadores con los objetivos de la organización, la disposición a realizar esfuerzos en su nombre y el interés en permanecer en ella. Por lo tanto, es probable que la implementación de incentivos eleve tanto el compromiso como la lealtad de los empleados, lo que, en última instancia, contribuya al rendimiento general de la empresa y al logro de sus metas estratégicas.

Cuando los empleados se identifican con la misión de la empresa y sienten lealtad hacia ella, están más dispuestos a dedicar esfuerzo y dedicación a sus tareas. Además, el compromiso se fortalece cuando los trabajadores perciben que sus esfuerzos son reconocidos a través de recompensas y beneficios, lo que a su vez incrementa su motivación. Asimismo, la inversión personal que realizan en la empresa crea un sentido de obligación que les motiva a seguir contribuyendo al éxito organizacional.

Indicador 3: Responsabilidad

Durazno (2023) argumenta que la responsabilidad impulsa a las personas a aprender de sus errores y fracasos, transformándolos en oportunidades de crecimiento. Al asumir la responsabilidad por sus acciones, un individuo puede identificar áreas de mejora y trabajar en ellas de manera constructiva. De este modo, el autodesarrollo se alimenta de la capacidad de aprender y evolucionar a partir de las experiencias vividas. Además, la responsabilidad juega un papel fundamental en el cultivo de la autoestima y la confianza en uno mismo.

Andrade (2021) sostiene que la responsabilidad nos ofrece la oportunidad de aprender de nuestras acciones, haciéndonos conscientes de las consecuencias de nuestros actos y permitiéndonos tomar el control de nuestras vidas. Al asumir la responsabilidad por nuestras decisiones, nos convertimos en protagonistas de nuestro propio crecimiento, lo que facilita el desarrollo de una mayor autonomía y madurez emocional.

Llamas et al. (2020) destacan que la responsabilidad impulsa a la persona a ser honesta consigo misma y a asumir las consecuencias de sus elecciones. Esta actitud fomenta la reflexión

sobre las propias fortalezas y debilidades, promoviendo un trabajo continuo en el desarrollo personal. Así, la responsabilidad se convierte en un catalizador del autodesarrollo humano. Además, guía a las personas a establecer metas claras y a trabajar proactivamente para alcanzarlas. Al asumir la responsabilidad de sus acciones, los individuos se empoderan para dirigir sus vidas hacia los objetivos que se han propuesto, convirtiendo el autodesarrollo en un proceso consciente y orientado hacia la realización de metas.

Zapata (2020) señala que la responsabilidad implica que los empleados cumplan con sus tareas asignadas, realicen las actividades requeridas y respeten sus horarios, apoyando así los objetivos de la organización. Esta responsabilidad es fundamental para impulsar los resultados empresariales y mantener un ambiente organizacional saludable. Los trabajadores que comprenden su papel y asumen la responsabilidad de su desempeño están más comprometidos y contribuyen de manera positiva a los resultados finales de la empresa.

La responsabilidad influye en la motivación del trabajador al fomentar un sentido de control sobre sus acciones y decisiones, lo que les permite aprender de sus errores y transformarlos en oportunidades de crecimiento. Al asumir la responsabilidad de sus tareas y comprometerse con sus objetivos, los empleados desarrollan una mayor autonomía y madurez emocional. Esta actitud no solo les impulsa a identificar áreas de mejora, sino que también aumenta su compromiso con la organización. Además, el cumplimiento de las responsabilidades contribuye a un ambiente laboral saludable, lo que a su vez refuerza la motivación y el rendimiento general del equipo.

Indicador 4: Crecimiento laboral

Flores (2024) sostiene que encontrar oportunidades de desarrollo personal dentro de la institución es fundamental para la satisfacción del trabajador, ya que esto contribuye a su crecimiento tanto personal como profesional. Este desarrollo se convierte en un factor protector de la calidad de vida laboral, ya que motiva al empleado y le otorga las herramientas necesarias para enfrentar situaciones de riesgo, sobrecarga y desmotivación. Por lo tanto, fomentar el desarrollo personal debe ser una prioridad institucional, dado su impacto en el bienestar y rendimiento de los trabajadores.

Huaihua & Valencia (2024) definen el crecimiento como una expectativa de alcanzar objetivos, donde el impulso profesional y personal del individuo actúa como motivación. Priorizar la formación sobre el desempeño resulta beneficioso, ya que promueve la autoestima,

la satisfacción y un mejor rendimiento laboral. Considerando esto, los prestadores de servicios pueden proponer planes de gestión que se ajusten al potencial de cada individuo donde ellos puedan tener un crecimiento profesional y personal.

Castañeda (2023) destaca que el crecimiento laboral es fundamental tanto para el empleado como para la empresa. Al permitir que los trabajadores desarrollen sus habilidades y conocimientos mientras desempeñan sus funciones, se contribuye a formar un equipo más capacitado para enfrentar los desafíos de la economía actual. Este enfoque no solo genera empleados motivados, sino que también facilita el logro de los objetivos organizacionales que garanticen su desarrollo en el ámbito de los negocios. Un indicador clave de este proceso es la correcta utilización de los recursos disponibles, que refleja el impacto positivo del desarrollo profesional en el rendimiento empresarial.

Salazar (2019) señala que el crecimiento laboral es esencial tanto para los empleados como para la empresa. Facilitar la mejora de habilidades y conocimientos en el lugar de trabajo no solo contribuye a crear un equipo más capacitado para enfrentar los desafíos del entorno económico actual, sino que también mantiene a los empleados motivados y comprometidos con los objetivos organizacionales. Es crucial equilibrar el éxito empresarial con el bienestar de los trabajadores, ya que una empresa que prioriza únicamente el lucro, sin considerar a su equipo, enfrenta el riesgo de desmotivación y pérdida de talento valioso que no debería pasar por alto.

El crecimiento laboral influye significativamente en la motivación del trabajador, ya que proporciona oportunidades para desarrollar habilidades y conocimientos. Esta mejora continua no solo capacita a los empleados para enfrentar desafíos, sino que también fomenta un sentido de logro y satisfacción personal. Al sentirse apoyados en su desarrollo, los trabajadores se comprometen más con los objetivos de la organización. Además, un enfoque en el crecimiento laboral contribuye al bienestar general, lo que reduce el riesgo de desmotivación y retención de talento. En última instancia, un entorno que valora el desarrollo profesional crea un equipo más motivado y productivo que ambos se benefician para alcanzar objetivos en conjunto para promover el crecimiento laboral.

Variable 2: Desempeño Organizacional

Rojas (2024) define el desempeño organizacional como el grado en el que una organización ha logrado cumplir con los resultados establecidos en su gestión planificada, este desempeño se evalúa en función a la misión, objetivos y las metas de la organización, así como de los procesos y actividades implementadas para alcanzarlos. Por lo tanto, el desempeño organizacional refleja la efectividad con la que se llevan a cabo las estrategias y se utilizan los recursos disponibles, siendo un indicador clave del éxito y la sostenibilidad.

Según lo señala Zapata (2024) el desempeño organizacional implica la capacidad de adquirir, gestionar y emplear de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar los objetivos de la organización. El análisis de este desempeño es crucial, ya que permite a los responsables de la toma de decisiones evaluar si las estrategias implementadas están generando resultados.

Por otro parte Mendieta & Narváez (2020) definen el desempeño organizacional como los resultados obtenidos por una organización a partir de la interacción de factores internos y externos que la afectan. En esencia, el desempeño organizacional evalúa cómo diversos elementos contribuyen al logro de los objetivos, considerando aspectos como el desempeño en sus funciones y las características individuales de cada trabajador. Este concepto también abarca la capacidad de la organización para adquirir y gestionar eficientemente recursos humanos, materiales y financieros para alcanzar sus metas. Es crucial porque brinda a los responsables de la toma de decisiones una base sólida para evaluar si las estrategias implementadas están produciendo los resultados esperados.

Mientras que Bernal et al. (2020) mencionan que el desempeño organizacional refleja el comportamiento de un conjunto de elementos que, de manera integral, intervienen en el logro de los objetivos establecidos. Entre estos elementos se incluyen los resultados financieros, la calidad, la estructura funcional, la innovación, el entorno empresarial y la satisfacción de los clientes.

Objetivo del desempeño organizacional

El objetivo principal del desempeño organizacional es maximizar la efectividad y eficiencia de la organización, logrando cumplir con sus metas y objetivos estratégicos (Mendieta & Narváez, 2020).

Importancia del desempeño organizacional

Rojas (2024) destaca que la importancia del desempeño organizacional radica en la necesidad de establecer estrategias claras que permitan generar resultados financieros prometedores. Estas estrategias son fundamentales en cualquier organización, independientemente de su tamaño, ya que favorecen una gestión efectiva, optimizan recursos y facilitan la adaptación a un entorno.

Factores del desempeño organizacional

El desempeño organizacional se determina por una serie de factores como.

Recursos humanos: son cruciales, ya que la habilidad para reclutar, gestionar y desarrollar el talento afecta directamente la productividad y la efectividad de la organización.

Recursos financieros: son esenciales para mantener la estabilidad y fomentar el crecimiento, a través de una adecuada gestión de inversiones y costos.

Recursos materiales y tecnológicos: la infraestructura, tecnología y herramientas adecuadas influyen en la capacidad de la organización para operar eficazmente.

Estructura organizacional: la manera en que se distribuyen las responsabilidades y se toman decisiones impacta la agilidad y eficiencia de la organización.

Procesos y sistemas: la optimización y estandarización de los procesos internos, junto con la implementación de sistemas adecuados, son fundamentales para garantizar un flujo de trabajo eficiente.

Entorno externo: factores como la competencia, el entorno económico y las regulaciones influyen en el desempeño, por lo tanto, una organización debe ser capaz de adaptarse a estos cambios para mantenerse competitiva.

Dimensión 1: Desempeño en la función

Portocarrero (2024) afirma que el desempeño de la función está influenciado por la relación entre el líder o gerente y sus subordinados. Además, define el desempeño de la función como la asignación de una tarea específica al colaborador, explicada al subordinado con el propósito de que sea correctamente interpretada.

Según Calderón (2022) el desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple con las responsabilidades y tareas asignadas a su puesto. Este desempeño puede evaluarse mediante criterios específicos para cada rol, utilizando indicadores tanto cuantitativos

como cualitativos que miden la eficiencia, eficacia y calidad del trabajo. Además, se considera la contribución del empleado al logro de los objetivos organizacionales, analizando cómo su desempeño influye en el logro del éxito.

Por otro lado, Dabengwa & Chituku (2021) destacan que, en el entorno laboral, la capacidad de los individuos para adaptarse a los cambios, superar desafíos y mantener un alto nivel de desempeño y productividad es esencial para su compromiso continuo con el aprendizaje y el desarrollo profesional. ya que juega un papel fundamental que implica adquirir nuevas habilidades, mantenerse actualizado con las últimas tendencias tecnológicas y buscar oportunidades para mejorar las competencias.

Finalmente, Lazo & Lazo (2020) sostienen que el desempeño de la función se ve afectado por factores externos conocidos como estresores, los cuales pueden ser ambientales, como el ruido, o por una inadecuada asignación de la carga de trabajo. Además, estas situaciones se evidencian principalmente en áreas operativas.

Indicador 1: Resultados

Según Felipa (2024) destaca que esto se enfoca en la capacidad de los empleados para establecer y alcanzar objetivos específicos, así como en su orientación hacia la obtención de resultados tangibles y medibles. Evaluar este aspecto implica analizar la eficacia en la planificación y ejecución de tareas, el cumplimiento de los plazos establecidos y la habilidad para generar impacto positivo en los resultados organizacionales.

Mientras que Urpay (2024) describe esta mentalidad como un enfoque orientado hacia la consecución de objetivos específicos y la obtención de resultados. Esto implica formular objetivos claros y medibles, delinear las acciones necesarias para alcanzarlos y asignar los recursos adecuados, tanto los individuos como las entidades centradas en la consecución de objetivos se ven motivados por el deseo de alcanzar y superar metas, lo que resalta la importancia.

Por otro lado, Geraldo (2022) sostiene que una fuerte orientación hacia los resultados refleja un compromiso con la excelencia y la eficiencia laboral, lo que favorece el crecimiento y el éxito global de la organización. Esta orientación también fomenta una cultura de alto rendimiento, motivación y superación continua entre los empleados.

finalmente, Wood et al. (2021) señalan que el resultado es un enfoque en el logro de objetivos específicos y la medición del éxito se basa en la capacidad de los empleados para

establecer metas claras y concentrarse en las tareas prioritarias. Esto requiere una gestión efectiva del tiempo, la priorización de actividades, la toma de decisiones estratégicas y la capacidad para superar obstáculos. Además, la búsqueda constante de mejora en el desempeño individual y la contribución al éxito organizacional implica la exploración de nuevas ideas, la implementación de metodologías de mejora continua, la adopción de nuevas tecnologías y el aprendizaje a partir de errores y experiencias.

La orientación hacia los resultados influye significativamente en el desempeño de los empleados en las empresas, ya que impulsa a los individuos a establecer metas claras y trabajar de manera eficiente para alcanzarlas. Esto se traduce en una mejora en la planificación, ejecución de tareas y cumplimiento de plazos, lo cual es crucial para el éxito organizacional. Además, fomenta una cultura de alto rendimiento, donde la motivación y la búsqueda de la excelencia son constantes. Este enfoque promueve la mejora continua y la adaptación a nuevos desafíos, contribuyendo al crecimiento sostenible de la organización

Indicador 2: Capacidad

Juárez & Rivera (2024) definen la capacidad como el conjunto de destrezas intelectuales que permiten a una persona desempeñarse con idoneidad en diversas actividades. Esta combinación de habilidades no solo abarca el conocimiento técnico, sino también la capacidad de resolver problemas y adaptarse a nuevas situaciones. Las capacidades son fundamentales para el desarrollo profesional y personal, ya que permiten a los individuos enfrentar desafíos y contribuir efectivamente en sus entornos laborales. Por lo tanto, fortalecer estas destrezas es crucial para alcanzar el éxito.

Según Castillo (2022) la capacidad se manifiesta a través de las actitudes que los empleados muestran en su entorno laboral, las cuales se reflejan en su experiencia, conocimientos, habilidades e inteligencia. Estas actitudes son fundamentales, ya que impactan directamente en el desempeño individual y en la cohesión del equipo. La capacidad de un trabajador para adaptarse a nuevas situaciones y afrontar desafíos es esencial en un entorno laboral que está en constante evolución.

García & Barón (2021) destacan la importancia de la capacidad de la fuerza laboral para adaptarse rápidamente a cambios repentinos e imprevistos en el entorno. Esto incluye habilidades como la flexibilidad cognitiva, el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la rápida adaptación a nuevas tecnologías y procesos. Además, la capacidad para utilizar

eficazmente herramientas digitales y tecnologías emergentes es fundamental, abarcando habilidades como el uso de plataformas de comunicación y colaboración, análisis de datos, programación y gestión de proyectos digitales.

Alcántara et al. (2024) puntualizan que la capacidad se refiere al conocimiento, la experiencia y las habilidades de una organización. Su propósito es generar procesos de despliegue y renovación de recursos para organizar, administrar, coordinar y controlar un conjunto de actividades clave para la empresa.

La capacidad influye de manera determinante en el desempeño de las funciones dentro de las empresas, ya que permite a los empleados adaptarse a nuevos desafíos, resolver problemas y aprovechar al máximo sus habilidades técnicas y cognitivas. Esto se traduce en una mayor eficacia y productividad en un entorno laboral cambiante, donde la flexibilidad y el pensamiento crítico son clave. Además, una fuerza laboral con capacidades desarrolladas puede integrarse mejor en equipos y adaptarse rápidamente a nuevas tecnologías y procesos, contribuyendo así al crecimiento y éxito organizacional.

Indicador 3: Calidad

Ramón (2024) define la calidad como el conjunto de atributos, características y componentes que posee un bien o servicio, los cuales lo diferencian de su competencia. También se le conoce como valor agregado, es decir, las cualidades percibidas por los clientes que lo distinguen.

Vásquez (2024) define la calidad, en el contexto de productos, procesos o servicios, como la capacidad de satisfacer tanto las necesidades específicas como implícitas de los clientes, esto significa que la calidad es una medida del grado en que se cumplen las expectativas del cliente. Dado que estas expectativas pueden variar considerablemente entre individuos, el concepto de calidad resulta ser intrínsecamente subjetivo y dinámico.

Calderón (2022) define la calidad como el compromiso con la excelencia en el trabajo, asegurando que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las necesidades del cliente. Además, destaca la importancia de brindar a los empleados oportunidades para adquirir nuevas habilidades, conocimientos y competencias que mejoren su desempeño y contribuyan al éxito de la organización. Esto abarca acceso a capacitación, programas de desarrollo profesional, aprendizaje continuo y apoyo para la promoción y el crecimiento profesional.

Correa (2020) define la calidad como el conjunto de características y atributos de un producto, servicio o proceso que determina su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Esto implica cumplir con los estándares establecidos, reducir los defectos y ofrecer una experiencia que responda a las expectativas, tanto explícitas como implícitas.

La calidad influye directamente en el desempeño de las funciones dentro de las empresas, ya que garantizar productos y servicios de alta calidad asegura la satisfacción de los clientes y fortalece la competitividad en el mercado. Un compromiso con la calidad motiva a los empleados a alcanzar la excelencia, lo cual mejora la eficiencia y reduce errores en los procesos. Además, el enfoque en la calidad promueve la mejora continua y el desarrollo de habilidades, lo que contribuye al crecimiento personal de los empleados y al éxito global de la organización.

Indicador 4: Relaciones interpersonales

Felipa (2024) señala que las relaciones interpersonales se centran en la calidad y naturaleza de las conexiones sociales entre los empleados dentro de la organización. Evaluar este aspecto implica considerar el grado de apertura, confianza y colaboración en las interacciones diarias entre colegas. Una evaluación adecuada de las relaciones interpersonales refleja un ambiente laboral que promueve el trabajo en equipo, la empatía y el apoyo.

Calderón (2022) subraya la importancia de establecer y mantener relaciones positivas y colaborativas con compañeros, superiores y clientes. Esto implica desarrollar habilidades de comunicación efectiva tanto en entornos presenciales como virtuales, como videollamadas, mensajería instantánea y redes sociales. La capacidad para construir relaciones significativas a distancia requiere cultivar la empatía, la comprensión y fomentar la confianza a pesar del distanciamiento social.

Cárdenas et al. (2022) señalan que las interacciones entre individuos requieren el desarrollo de habilidades blandas para fomentar un clima laboral positivo. Habilidades sociales como la comunicación y asertividad son esenciales en el entorno laboral. Estas habilidades se refieren a la manera en que las personas se relacionan entre sí, basándose en emociones, sentimientos, intereses y actividades sociales, lo que resulta crucial para construir relaciones efectivas y un ambiente.

Geraldo (2022) sostiene que las relaciones interpersonales sólidas no solo optimizan la colaboración y el trabajo en equipo, sino que también fomentan un ambiente laboral positivo que incrementa la satisfacción y lealtad tanto de empleados como de clientes. Al establecer vínculos de confianza y respeto, se crea una cultura organizacional en la que cada individuo se siente valorado y motivado para contribuir al éxito colectivo. Esta sinergia no solo fortalece el desempeño general de la organización, sino que también facilita la innovación y la adaptación a los desafíos.

Las relaciones interpersonales influyen significativamente en el desempeño de las funciones dentro de las empresas, ya que un ambiente de trabajo basado en la confianza, la empatía y la colaboración facilita la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Esto mejora la cohesión entre los empleados y crea un clima laboral positivo, lo que aumenta la motivación y satisfacción de los empleados. Además, relaciones sólidas permiten una mejor resolución de conflictos y una mayor adaptabilidad a cambios, contribuyendo al éxito y crecimiento de la organización.

Dimensión 2: Características individuales

Según Calderón (2022), las características individuales abarcan las habilidades, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos que posee una persona y que son esenciales para desempeñar eficazmente las tareas y responsabilidades de un puesto de trabajo específico. Estas características determinan cómo un individuo puede abordar y resolver problemas, adaptarse a su entorno laboral y contribuir al éxito de la organización.

Por su parte, Jarvis (2021) destaca la importancia del compromiso continuo de los individuos con su propio crecimiento y desarrollo profesional. Este compromiso implica la búsqueda activa de oportunidades de aprendizaje, la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos, y la aplicación práctica de lo aprendido tanto en el ámbito laboral como en la vida personal. La dedicación a la mejora continua permite a las personas mantenerse actualizadas y efectivas en sus roles y responsabilidades.

Mientras que Bravo et al. (2020) destacan la importancia de analizar el comportamiento individual dentro de las organizaciones desde diversos aspectos para lograr una evaluación precisa de la situación organizacional. El comportamiento de una persona cuando actúa de forma individual difiere considerablemente de cuando lo hace en un entorno grupal. Por ello, es fundamental realizar estudios que permitan comprender estos comportamientos, con el fin de

fomentar el desarrollo de habilidades, mejorar la productividad y aumentar la satisfacción de los empleados.

Finalmente, Hernández et al. (2020) señalan que el individuo se encuentra inmerso en un clima influido por la naturaleza particular de la organización. De este modo, predecir el comportamiento individual únicamente a partir de sus características personales resulta insuficiente, ya que el comportamiento también depende, en gran medida, del entorno en el que se desenvuelve. Esto reafirma que la forma en que una persona actúa en el trabajo no solo está determinada por sus características personales, sino también por cómo percibe el clima laboral y los componentes de la organización.

Indicador 1: Iniciativa

Según Calderón (2022) la iniciativa se refiere a la capacidad de tomar decisiones proactivas, identificar oportunidades de mejora y actuar para implementar soluciones. Esto incluye la habilidad para anticipar problemas, reconocer oportunidades y tomar la delantera en la búsqueda de soluciones innovadoras. Implica pensar de manera creativa, asumir riesgos calculados y actuar de forma independiente para alcanzar los objetivos deseados.

Quetglas (2020) La iniciativa es la cualidad para plantear, desarrollar o impulsar los propósitos individuales, este es un rasgo relevante dentro de una organización, ya que facilita anticiparse a los acontecimientos y a generar ideas innovadoras. Se puede identificar como iniciativa al propósito de influenciar constantemente sobre las labores con el fin de lograr las metas de la empresa. La iniciativa no se posee de forma innata, todos podemos aprender a tenerla a lo largo de nuestro crecimiento personal.

Moreno (2020) Es esencial para el trabajador, ya que le permite anticiparse a los hechos y crear ideas innovadoras; se trata de la disposición de una persona para hacer algo con la expectativa de lograr un resultado particular, esta cualidad puede ser duradera o una característica propia de alguien, además de ser una acción o decisión espontánea. Cuando alguien muestra iniciativa, indica que toma acciones diarias para solucionar problemas sin depender de otros.

Shigüe (2020) la iniciativa se refiere a la capacidad profesional para proponer, diseñar y desarrollar proyectos propios, esta habilidad está vinculada al entorno laboral, ya que permite anticiparse a los eventos y generar nuevas ideas. Tener iniciativa significa no temer al rechazo, ya que cualquier idea es mejor que ninguna idea.

La iniciativa influye de manera significativa en las características individuales de los trabajadores, ya que potencia su capacidad para tomar decisiones proactivas y resolver problemas de forma independiente. Esto les permite anticiparse a desafíos y crear soluciones innovadoras, lo cual es muy valorado en el entorno laboral. Además, la iniciativa fomenta la creatividad y el pensamiento crítico, impulsando a los empleados a buscar constantemente mejorar su desempeño. Al ser una habilidad que puede desarrollarse, contribuye al crecimiento personal y profesional de los colaboradores dentro de la empresa.

Indicador 2: Trabajo en equipo

Juárez & Rivera (2024) afirman que el trabajo en equipo es una habilidad blanda esencial que ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, este enfoque se basa en el esfuerzo conjunto, donde las destrezas cognitivas de los trabajadores se combinan y potencian, favoreciendo la innovación y la eficacia en la resolución de problemas.

Ruiz & Villar (2023) destacan que el trabajo en equipo implica trabajar en conjunto para resolver un problema o abordar una tarea, guiados por un objetivo común. Este enfoque no solo se centra en el desempeño individual, sino que también busca fortalecer la actuación de todo el colectivo. Al fomentar un ambiente de cooperación, se promueve la sinergia entre los miembros del grupo, lo que resulta en una mayor efectividad en la consecución de metas compartidas. La colaboración, por lo tanto, no solo es fundamental para alcanzar resultados positivos, sino que también enriquece la experiencia de trabajo en equipo, permitiendo que cada miembro aporte sus habilidades.

Calderón (2022) define el trabajo en equipo como la capacidad de colaborar eficazmente con otros para lograr objetivos comunes, compartiendo responsabilidades y apoyándose mutuamente. Para que el trabajo en equipo sea efectivo, es fundamental establecer normas claras de comunicación, utilizar herramientas adecuadas, fomentar la confianza y la responsabilidad compartida, y gestionar los conflictos de manera constructiva.

Fernández (2022) señala que el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar y cumplir objetivos, así como para fomentar la creatividad y la motivación entre sus integrantes. Esta dinámica no solo potencia las habilidades sociales de cada miembro del equipo, sino que también se considera una competencia altamente valorada en el mercado laboral. Las empresas reconocen que la capacidad de trabajar en equipo es una de las cualidades esenciales que buscan en el talento humano, ya que contribuye significativamente al éxito organizacional.

El trabajo en equipo influye positivamente en las características individuales de los trabajadores, ya que les permite desarrollar habilidades sociales como la comunicación, la colaboración y la resolución de conflictos. Al trabajar de manera conjunta, los empleados pueden potenciar sus capacidades cognitivas y aprender de las fortalezas de sus compañeros, lo que favorece la creatividad y la innovación. Además, el trabajo en equipo fomenta un sentido de responsabilidad compartida y compromiso con los objetivos comunes, mejorando la motivación y la satisfacción laboral de cada miembro. Esto contribuye al desarrollo integral del talento humano dentro de las empresas.

Indicador 3: Colaboración

Condor & Matamoros (2024) la colaboración es un proceso en el que individuos o grupos trabajan juntos para alcanzar un objetivo común. Este tipo de trabajo en equipo no solo implica la ejecución de tareas, sino también la creación de un ambiente de apoyo y respeto mutuo. Al reunirse para perseguir un propósito compartido, las personas enfocan sus esfuerzos en el bienestar colectivo, fomentando la participación activa de todos los involucrados.

De acuerdo con Piñeiro et al. (2024), la colaboración se define como un proceso en el que las personas se agrupan para realizar un trabajo o actividad, distribuyendo tareas y funciones, brindándose apoyo mutuo y coordinando esfuerzos para alcanzar un objetivo común. La colaboración se fundamenta en la cooperación, la solidaridad y la corresponsabilidad en la ejecución del trabajo. Algunos sinónimos de colaboración son cooperación, asociación, contribución, participación y asistencia.

Según Woodcock & Quinn (2021) la colaboración se define como la capacidad de diferentes áreas o departamentos dentro de una organización para trabajar de manera coordinada y efectiva en la resolución de problemas complejos y en el logro de objetivos comunes. Esto requiere una comunicación abierta, el intercambio de información, la alineación de metas y la toma de decisiones conjunta. Además, es esencial la utilización de herramientas digitales y plataformas en línea que faciliten la colaboración, permitiendo a los equipos compartir información y gestionar flujos de trabajo de manera eficiente.

Kramer & Ryba (2021) subrayan la importancia de establecer un entorno laboral que valore y fomente la colaboración, el apoyo mutuo y el intercambio de ideas. Para lograr esto, es esencial implementar normas claras que guíen la colaboración, así como reconocer y recompensar los esfuerzos del trabajo en equipo. Fomentar una comunicación abierta y

transparente es igualmente crucial, ya que fortalece las relaciones entre los empleados y estimula la innovación. Al cultivar un ambiente en el que se prioriza la cooperación, las organizaciones pueden no solo mejorar su eficacia, sino también aumentar la satisfacción.

La colaboración influye profundamente en las características individuales de los trabajadores, ya que fomenta el desarrollo de habilidades como la comunicación, el apoyo mutuo y la capacidad de trabajar en equipo. Al participar en procesos colaborativos, los empleados aprenden a coordinar esfuerzos y a compartir responsabilidades, lo que enriquece su capacidad para enfrentar desafíos complejos. Además, un entorno que promueve la colaboración impulsa la creatividad y la innovación, al permitir que cada individuo aporte sus ideas y perspectivas. Esto no solo mejora la eficiencia de los equipos, sino que también aumenta la motivación y la satisfacción de los empleados.

Indicador 4: Metas

Carrasco et al. (2023) sostienen que la fijación de metas tiene un enfoque amplio en la psicología y juega un papel crucial en el desempeño laboral. Las metas que son específicas y desafiantes actúan como un impulso que motiva a los trabajadores a mejorar su rendimiento. Al establecer objetivos claros, se proporciona un sentido de propósito a los empleados, lo que aumenta su compromiso. Es esencial que las metas sean concretas, ya que esto favorece la orientación hacia logros tangibles, incentivando a los empleados a esforzarse más. Asimismo, las metas desafiantes generan un aumento en la motivación y el rendimiento, facilitando su alcance y creando un ambiente de trabajo.

García (2023) destaca que las metas desempeñan un papel crucial en el rendimiento de los trabajadores, actuando como una fuente de motivación. Estas metas determinan el esfuerzo que un empleado debe invertir para alcanzarlas, y su naturaleza influye en el desempeño de diferentes maneras. Por ejemplo, las metas específicas tienden a aumentar el rendimiento, mientras que las metas desafiantes, cuando son aceptadas por los empleados, pueden resultar en desempeños significativamente más altos que aquellos alcanzados con metas más fáciles. Esto se debe a que las metas desafiantes generan un mayor estímulo interno, impulsando a los trabajadores a superarse.

Seoane (2023) sostiene que las metas representan el propósito al que aspira una organización, y para lograrlo es fundamental establecer objetivos efectivos. Estas metas deben ser medibles y específicas, además de ser claras y alcanzables, lo que garantiza una comprensión

adecuada del objetivo y permite evaluar el progreso de manera efectiva. Asimismo, es esencial que sean cuantificables, de modo que se puedan desarrollar planos de acción en caso de que surjan imprevistos. Por último, las metas deben ser realistas; de lo contrario, si son demasiado ambiciosos, podrían resultar difíciles de alcanzar y llevar a su eventual abandono.

Adler & Helfeldt (2021) subrayan la importancia de la capacidad para ajustar los objetivos y estrategias laborales en respuesta a cambios repentinos e inesperados en el entorno. Esto requiere flexibilidad, habilidades analíticas, una evaluación continua del progreso y la toma de decisiones oportuna para alcanzar objetivos que han sido modificados o redefinidos. Además, es fundamental reconocer la importancia del bienestar físico y mental de los empleados para el cumplimiento efectivo de sus metas laborales. Promover un ambiente de trabajo saludable, brindar apoyo a los empleados que enfrentan dificultades y fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal son aspectos clave para lograr un rendimiento óptimo.

Las metas influyen de manera significativa en las características individuales de los trabajadores, ya que proporcionan un sentido de propósito y dirección en su labor diaria. Metas específicas y desafiantes sirven como una fuente de motivación, incentivando a los empleados a esforzarse más y a mejorar su rendimiento. Además, el establecimiento de objetivos claros y medibles permite a los trabajadores evaluar su progreso, lo que contribuye a un enfoque más estructurado y eficiente. Las metas también ayudan a desarrollar la capacidad de adaptación, ya que los empleados aprenden a ajustar sus estrategias en función de los cambios y desafíos del entorno.

Marco conceptual

Desempeño: Montoya (2022) señala que el desempeño de los empleados es crucial para que una organización logre sus metas, éxito y sustentabilidad. Los líderes organizacionales buscan continuamente técnicas para evaluar y mejorar el desempeño, empezando por una gestión eficaz tanto a nivel global como en la gestión del talento. Esto implica definir políticas, planes y objetivos que permitan a los empleados alcanzar las metas establecidas.

Motivación: Colavita (2022) sostiene que la motivación es un componente esencial de la psicología humana, ya que impulsa a las personas a comprometerse y dirigir su comportamiento hacia el logro de metas específicas. La motivación no solo actúa como un motor interno, sino que también se ve profundamente influenciada por la interacción social; las

personas tienden a agruparse para satisfacer necesidades básicas y psicológicas, lo que a su vez afecta su nivel de motivación.

Organización: La organización se define por la capacidad de planificar, administrar y ejecutar tareas de manera eficiente, optimizando el uso del tiempo y los recursos. Además, implica la habilidad de ajustar estrategias, estructuras y operaciones para responder a cambios inesperados en el entorno. Esto requiere flexibilidad, agilidad, aprendizaje continuo y toma de decisiones estratégicas en contextos de información limitada (Calderón, 2022).

MYPES: Alcántara (2024) detalla que la Mype, en el ámbito nacional, es una unidad económica definida por la legislación actual. Esta puede estar constituida por un particular o entidad legal, bajo cualquier modalidad de organización, y tiene como propósito desarrollar procedimientos de cambio, fabricación, extracción, transacción de bienes o prestación de servicios.

Trabajo en equipo: Gómez (2024) explica que el trabajo en equipo consiste en la colaboración de los empleados para alcanzar un objetivo específico, esta dinámica se basa en una sinergia positiva, donde cada miembro asume un compromiso tanto individual como colectivo, integrando sus habilidades y talentos de manera complementaria. Además, el trabajo en equipo fomenta la comunicación abierta y el apoyo mutuo, lo que no solo fortalece las relaciones interpersonales, sino que también potencia la creatividad y la innovación dentro del grupo. En este entorno colaborativo, los miembros pueden enfrentar desafíos de manera más eficaz, máxima.

2.3. Hipótesis

No se planteó una hipótesis para el presente estudio titulado *Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024*, debido a su naturaleza descriptiva. Según Reyes (2022), en este tipo de investigación, la formulación de hipótesis no es necesaria, ya que se centra en la descripción y análisis de fenómenos mediante la formulación de preguntas derivadas del planteamiento del problema. Estas preguntas orientan los objetivos de la investigación, mientras que el marco teórico ofrece el respaldo necesario para la realización del estudio.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo

La investigación fue de tipo cuantitativo. Según Hernández & Mendoza (2020) la investigación cuantitativa es aquella que emplea métodos y técnicas de inferencia estadística con el propósito de generalizar los resultados obtenidos de una muestra a toda una población. El método cuantitativo se empleará como una herramienta para verificar y estimar posibles datos que facilitaran el estudio de investigación, estos datos se expresaran de manera cuantitativa, utilizando porcentajes números, lo que posibilitara una interpretación objetiva de los resultados obtenidos en la presente investigación. La presente investigación fue de tipo cuantitativo, para medir las variables motivación laboral y el desempeño organizacional utilizando un cuestionario como recolección de datos. Esto permitió que fueran medidas las variables mediante el cálculo de su frecuencia a través de porcentajes y promedios. Además, se elaboraron tablas y figuras para presentar los resultados de manera numérica precisa y detallada de la información obtenida en la investigación.

Nivel

La investigación fue de nivel descriptivo - de propuesta.

Descriptivo

El nivel de investigación fue descriptivo. La investigación descriptiva busca describir lo más relevantes de las variables sin realizar cambio alguno de la información (Hernández & Mendoza, 2020). Por consiguiente, este estudio fue de nivel descriptiva porque solo describió las características y los aspectos más importantes de las variables motivación laboral para el desempeño organizacional.

Propuesta

Según Reyes (2022) la investigación de propuesta resalta la necesidad de definir metas precisas, analizar detalladamente la literatura disponible, elegir los métodos adecuados y planificar los recursos esenciales para llevar a cabo la investigación de forma eficiente. La investigación fue de propuesta porque se elaboró una propuesta y un plan de mejora basado en los resultados encontrados. De esta manera, el gerente de la microempresa pudo tomar la

decisión de implementarlo, con el objetivo de abordar y solucionar los problemas relacionados con la motivación laboral y el desempeño organizacional.

Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental - transversal.

No experimental

El diseño de investigación fue no experimental. Según Hernández & Mendoza (2020) en la investigación no experimental, el investigador no lleva a cabo ninguna acción sobre las variables en estudio. Por lo tanto, esta investigación fue de naturaleza no experimental, ya que no se realizaron manipulaciones de las variables motivación laboral y desempeño organizacional. En este tipo de estudio, las variables se observaron tal como se presentaron en la realidad, sin modificaciones, lo que garantiza que los resultados reflejen de manera real las condiciones existentes.

Transversal

Este estudio fue de corte transversal. Según Hernández & Mendoza (2020) señalan que investigación se clasifica como transversal porque los datos e información de la población se obtuvieron en un solo momento y por única vez, en un momento específico. A diferencia de los estudios longitudinales, que monitorean a los participantes durante un período prolongado, los estudios transversales recopilan datos en un solo momento para posteriormente describirlos. La presente investigación fue de corte transversal, ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento, lugar y tiempo determinado, con un comienzo y un final claramente delimitado (2024).

3.2. Población

Población

De acuerdo con Hernández & Mendoza (2020) la población se refiere al conjunto de personas, empresas o países que comparten ciertas características en común. Estos elementos serán objeto de estudio para analizar sus características y relaciones. La población es determinada por el investigador y puede estar compuesta tanto por personas como por otras unidades, como viviendas, ventanas, tornillos, pacientes pediátricos, computadoras, historias clínicas, entre otros. Sin embargo, es crucial definir la población adecuadamente en función de los objetivos específicos de la investigación.

Para el estudio de las variables motivación laboral y desempeño organizacional, la población estuvo constituida por 10 trabajadores de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. En este estudio se tomaron en cuenta a los trabajadores para ambas variables motivación laboral y el desempeño organizacional ya que fueron ellos quienes desempeñaron un papel fundamental al evaluar estos aspectos dentro de la microempresa. Información proporcionada por la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C.

Los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión: Para el criterio de inclusión se consideraron a 10 siendo el total de trabajadores de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Criterios de exclusión: Para el criterio de exclusión no estuvieron considerados los representantes de la microempresa. Además, cualquier trabajador que optara por no participar en la encuesta también fue excluido de la investigación.

Muestra

Según Hernández & Mendoza (2020) la muestra se define como el subgrupo de la población del cual se desea obtener información, por lo tanto, es importante que esta muestra sea representativa de la población para que los resultados de la investigación sean válidos y generalizables.

Para el presente estudio, la muestra estuvo compuesta por los 10 trabajadores de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024. Es decir, se incluyó el total del personal de la empresa, lo que representa el 100% de la población según la información proporcionada por la empresa.

Muestreo: Censal

En este contexto, Piedra & Manqueros (2021) señalan que el muestreo censal es el proceso de seleccionar un subconjunto o muestra de individuos, elementos o unidades de una población más extensa para llevar a cabo un análisis o investigación.

3.3. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORIAS O VALORACIÓN
Motivación laboral	Lahmann (2020) describe la motivación como la habilidad de una empresa para mantener a sus empleados comprometidos, con el objetivo de maximizar el rendimiento y alcanzar las metas establecidas. Destaca que existen dos tipos principales de motivación: la extrínseca y la intrínseca.	Motivación extrínseca	Incentivo	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Recompensa		
			Salario		
			Promoción		
		Motivación intrínseca	Competencia		
			Compromiso		
			Responsabilidad		
			Crecimiento laboral		
Desempeño organizacional	Mendieta & Narváz (2020) definen el desempeño organizacional como los resultados obtenidos por una organización a partir de la interacción de factores internos y externos que la afectan. En esencia, el desempeño organizacional evalúa cómo diversos elementos contribuyen al logro de los objetivos, considerando aspectos como el desempeño en sus funciones y las características individuales de cada trabajador.	Desempeño de sus funciones	Resultados	Likert	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			Capacidad		
			Calidad		
			Relaciones interpersonales		
		Características individuales	Iniciativa		
			Trabajo en equipo		
			Colaboración		
			Metas		

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

González et al. (2024) destacan que la técnica de la encuesta es un método eficaz para obtener información directa de los participantes en la investigación, quienes responden a un conjunto estructurado de preguntas. Esta herramienta flexible y accesible permite a los investigadores recopilar información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y características demográficas de un grupo específico. Las encuestas se pueden realizar de varias maneras, como en línea, por teléfono, por correo o de forma presencial. Cada uno de estos métodos presenta sus propias ventajas y desventajas, por lo que los investigadores deben elegir el que más se ajuste a sus necesidades y objetivos. En este estudio, se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los trabajadores de la empresa, específicamente enfocada en la motivación laboral y el desempeño organizacional.

Instrumento:

Guzmán et al. (2024) definen el cuestionario como un instrumento de recolección de información en el que el investigador agrupa un conjunto de preguntas relacionadas con un evento, situación o temática, con el propósito de extraer datos significativos.

En este instrumento, no existen respuestas correctas o incorrectas, ya que cada respuesta genera un resultado diferente y se dirige a una población de personas. Además, las preguntas deben plantearse de forma clara y sencilla para que el encuestado pueda responder rápidamente. Antes de ser utilizado, el cuestionario debe someterse a procesos de validación y confiabilidad. Por lo tanto, para recoger la información se utilizó un cuestionario estructurado por 16 preguntas en una escala de Likert, distribuido por 8 preguntas para la variable motivación laboral y 8 preguntas para la variable desempeño organizacional (ver Anexo 4). La validación fue llevada a cabo por tres expertos en administración los tres con grado de maestría, quienes analizaron y aprobaron el cuestionario antes de su aplicación (ver Anexo 5). Además, la confiabilidad del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.759465886 para la variable motivación laboral lo que indica buena la confiabilidad y 0.859060 para la variable desempeño organizacional lo que indica alta la confiabilidad (ver Anexo 5).

3.5. Método de análisis de datos

Reyes (2022) enfatiza que toda investigación demanda una manipulación precisa de la información para asegurar su alineación con los objetivos del estudio, por lo tanto, este enfoque se centra en una o varias preguntas de investigación y no necesita formular una hipótesis previa. Consiste en la recolección de datos pertinentes, que luego se organizan, tabulan y describen para llegar a conclusiones.

Según Estrada et al. (2021) el análisis de datos se considera uno de los usos más fundamentales en la investigación. Esto se debe a que, al emplear diferentes métodos de análisis, es posible obtener perspectivas variadas sobre un mismo fenómeno, enriqueciendo así la comprensión del tema en estudio. Cada enfoque analítico aporta información única, lo que permite a los investigadores identificar patrones, tendencias y relaciones que podrían pasar desapercibidos con un solo método.

Tras la recopilación de datos, se realizó un análisis descriptivo en el que se tabularon los datos obtenidos, considerando las diferentes dimensiones de las variables relevantes. Se generaron tablas de frecuencias y figuras estadísticas. Asimismo, se utilizaron varios programas informáticos, incluido Microsoft Office 2019, para llevar a cabo esta investigación. Microsoft Word se empleó para la redacción y modificación del contenido, así como para la elaboración de tablas y figuras. Además, se utilizó Acrobat Reader para leer archivos digitales en formato PDF, como libros y artículos descargados de repositorios de diversas universidades. El navegador web Google Chrome facilitó la búsqueda de información sobre libros, artículos y revistas para el desarrollo de la tesis, así como la carga de los trabajos realizados en el campus virtual para su respectiva revisión. Asimismo, se utilizó Microsoft Excel para calcular el alfa de Cronbach y determinar la confiabilidad del instrumento. El programa anti plagio Turnitin se aplicó para medir la similitud del informe, el cual no debía superar el 25% de similitud según el reglamento de investigación. Por último, se empleó PowerPoint para la elaboración de diapositivas para la presentación ante los jurados.

3.6. Aspectos Éticos

Para realizar la investigación se utilizó los principios éticos establecidos en el Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v.001 de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Actualizado por el Consejo Universitario con Resolución N°0676-2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 28 de junio del 2024.

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Se garantizó la privacidad y se respetaron las ideas y opiniones de todos los participantes en la investigación. La información personal obtenida a través del consentimiento informado se registró únicamente en el MOIC como evidencia de la ejecución de la tesis, sin publicar datos personales ni correos electrónicos en el formato de consentimiento informado incluido en la tesis (anexo 6). Además, no se tomaron fotografías sin el consentimiento de los participantes, y se informó a cada uno de ellos que sus datos se utilizaron exclusivamente con fines de investigación.

Cuidado del medio ambiente: Durante la investigación se dio prioridad al cuidado del medio ambiente ya que se utilizaron papeles reciclados para la impresión de los cuestionarios. Asimismo, se optimizó el uso de energía eléctrica evitando dejar la laptop y equipos tecnológicos utilizados para el trabajo de investigación cargando durante largas horas.

Libre participación por propia voluntad: Se proporcionó un consentimiento informado a todos los participantes, quienes firmaban el documento. Solo después de esta autorización se aplicó el cuestionario, tras explicar claramente el propósito de la investigación, tal como se detalla en el consentimiento informado. Además, se atendieron todas las preguntas o inquietudes que los participantes pudieran tener para asegurar que se sientan seguros y bien informados durante su participación.

Beneficencia, no maleficencia:

Beneficencia: La investigación garantiza que los participantes se beneficiaran al permitirles contribuir al progreso y desarrollo de la empresa. Participar en el estudio les permitió ampliar su conocimiento sobre motivación laboral y desempeño organizacional, mejorando así sus habilidades profesionales y fortalecer el ambiente laboral. Además, el estudio benefició al propietario de la empresa a identificar y resolver problemas que puedan estar afectando el negocio, al conocer estos desafíos, el propietario pudo implementar estrategias y tomar decisiones informadas para el crecimiento a largo plazo de su empresa.

No maleficencia: Se aseguró que la participación en la investigación no cause ningún daño a los participantes. Se respetaron sus preferencias, como mantener el anonimato en sus respuestas, permitiéndoles expresar sus opiniones sin temor a repercusiones negativas. Además, se evitó interrumpir sus actividades laborales durante el horario de trabajo para que puedan cumplir con sus responsabilidades sin ninguna interferencia.

Integridad y honestidad: Se mantuvo un compromiso con la integridad y la honestidad en todas las fases de la investigación. La información recolectada a través del cuestionario en escala Likert sobre motivación laboral y desempeño organizacional fue precisa y veraz, dirigida a los trabajadores. Los datos obtenidos incluyeron respuestas sobre los componentes de la motivación laboral (motivación extrínseca e intrínseca) y aspectos del desempeño organizacional (desempeño en la función y características individuales). La recopilación de esta información se realizó con el consentimiento previo de cada participante, asegurando así su participación voluntaria. No se manipuló ningún resultado en ninguna etapa de la investigación, y los datos presentados reflejan la autenticidad de las respuestas de los participantes, evidenciando un firme compromiso con la transparencia y la veracidad del estudio.

Justicia: Todos los participantes fueron tratados de manera equitativa y justa. Se explicó claramente el propósito y la importancia de la encuesta, así como la relevancia de su colaboración. De igual modo, se proporcionó un modelo de consentimiento único para todos y se aplicó el mismo cuestionario a cada participante, garantizando igualdad de oportunidades para expresar sus opiniones y contribuir al estudio. Además, se les informó que podrán acceder a una copia de los resultados de la investigación si así lo deseaban.

IV. Resultados

Variable 1. Motivación laboral

Respecto objetivo específico 1: Describir las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 1

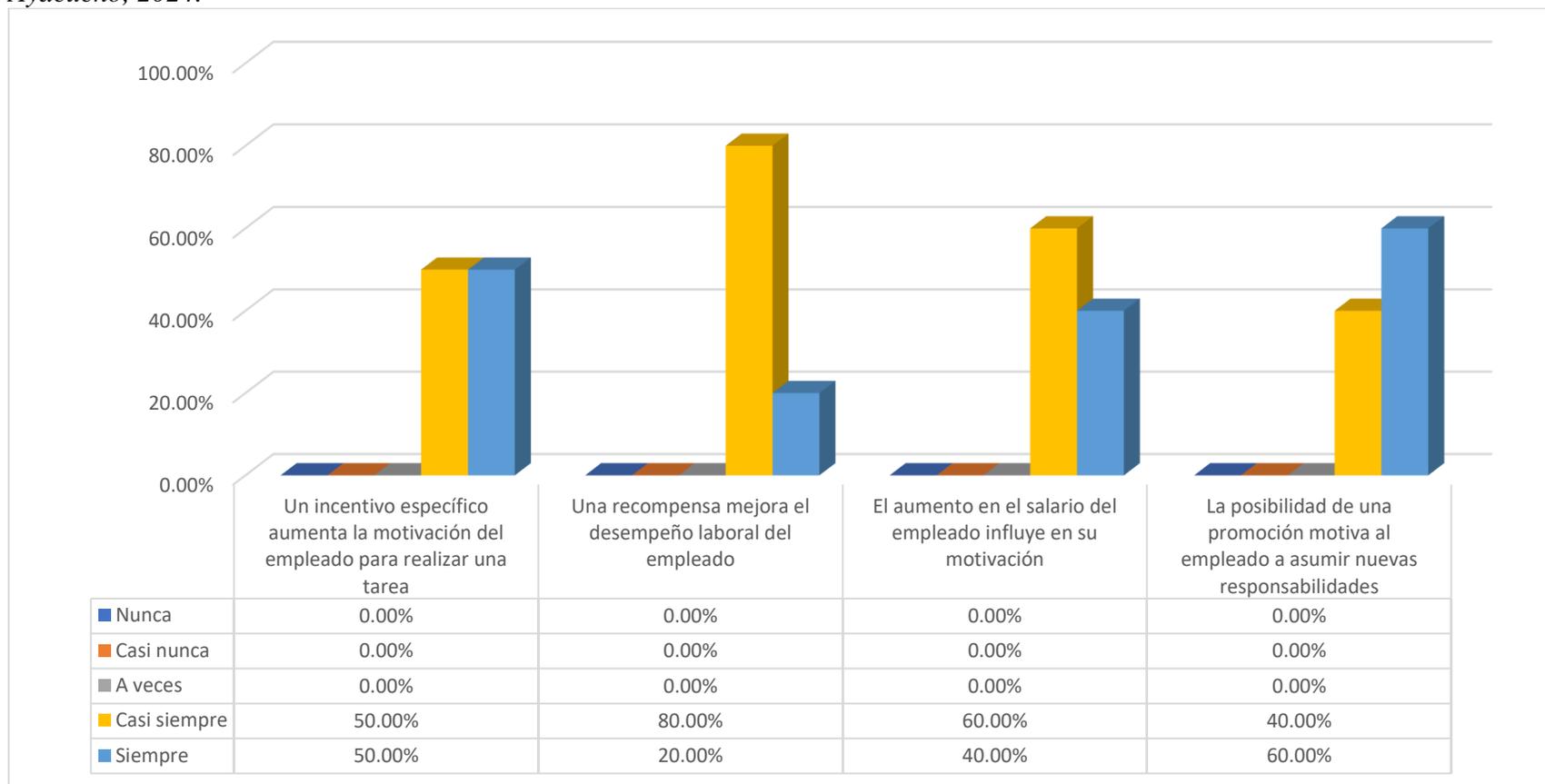
Características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Características de la motivación extrínseca	N	%
Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
El aumento en el salario del empleado influye en su motivación		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	4	40.00
Siempre	6	60.00
Total	10	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Figura 1

Características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 2: Detallar las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 2

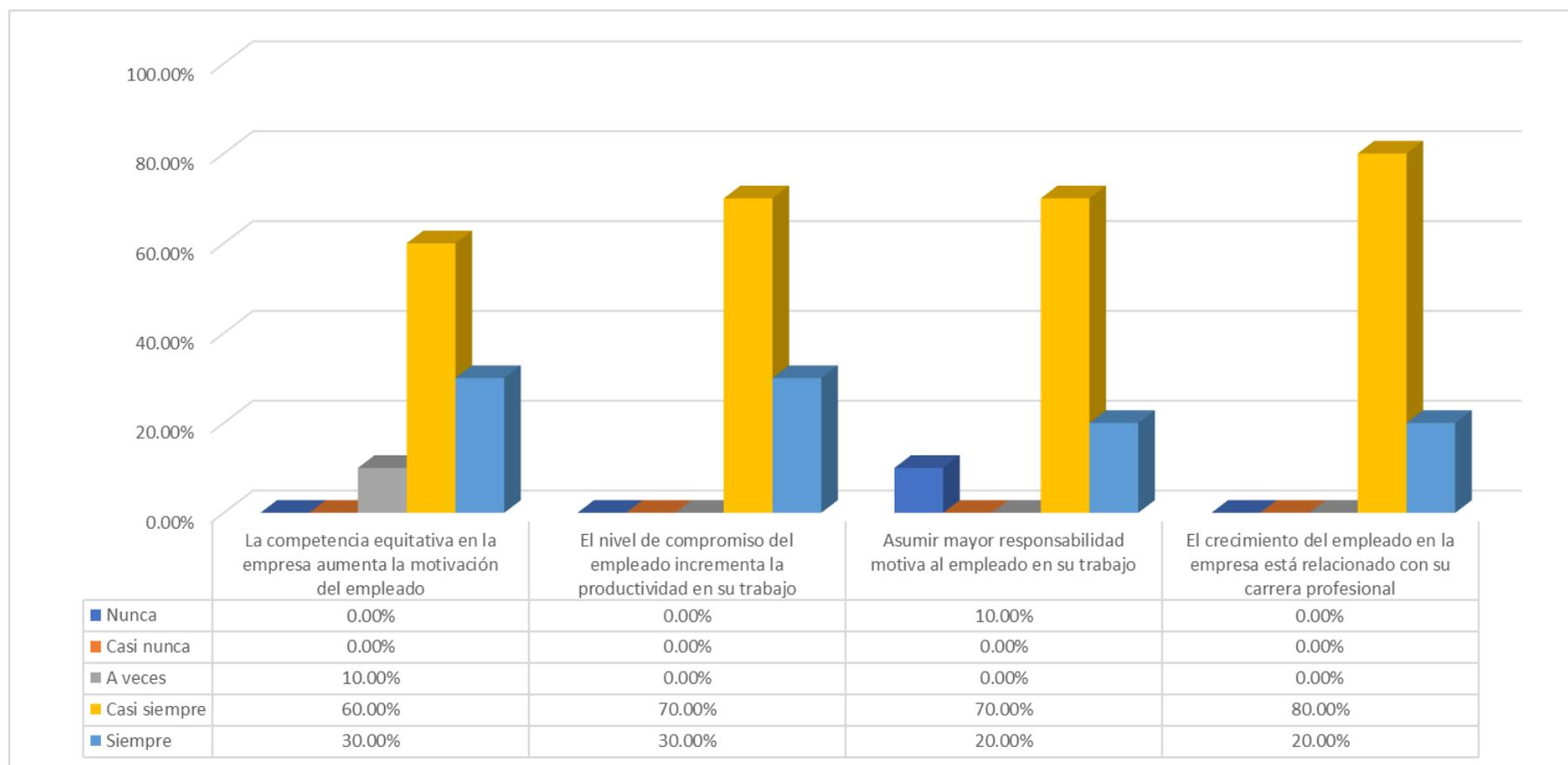
Características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Características de la Motivación intrínseca	N	%
La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo		
Nunca	1	10.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Figura 2

Características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Variable 2. Desempeño organizacional

Respecto al objetivo específico 3: Describir las características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla3

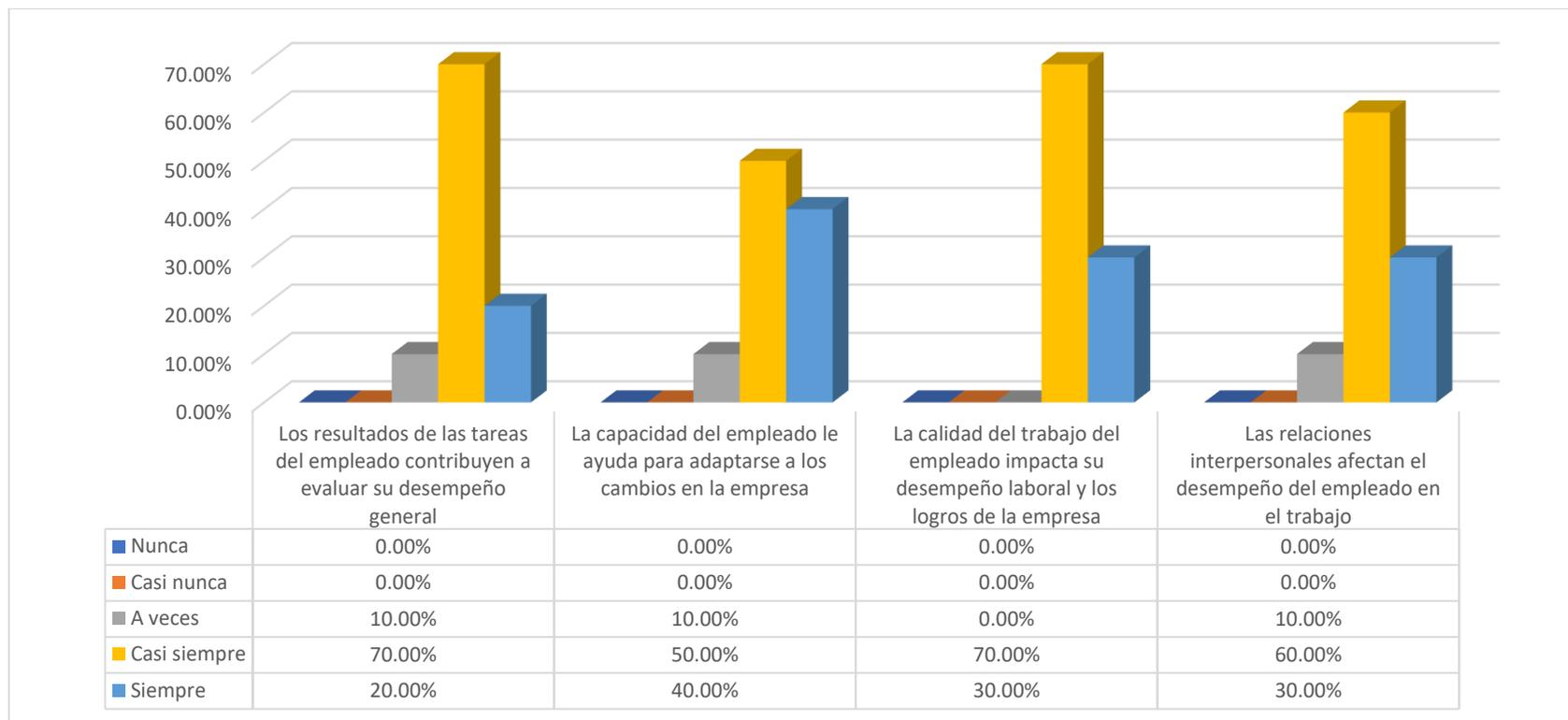
Características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Características del desempeño en la función	N	%
Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	2	20.00
Total	10	100.00
La capacidad del empleado le ayuda para adaptarse a los cambios en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	7	70.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00
Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la micro empresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Figura 3

Características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características del desempeño en las funciones de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Respecto al objetivo específico 4: Detallar las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 4

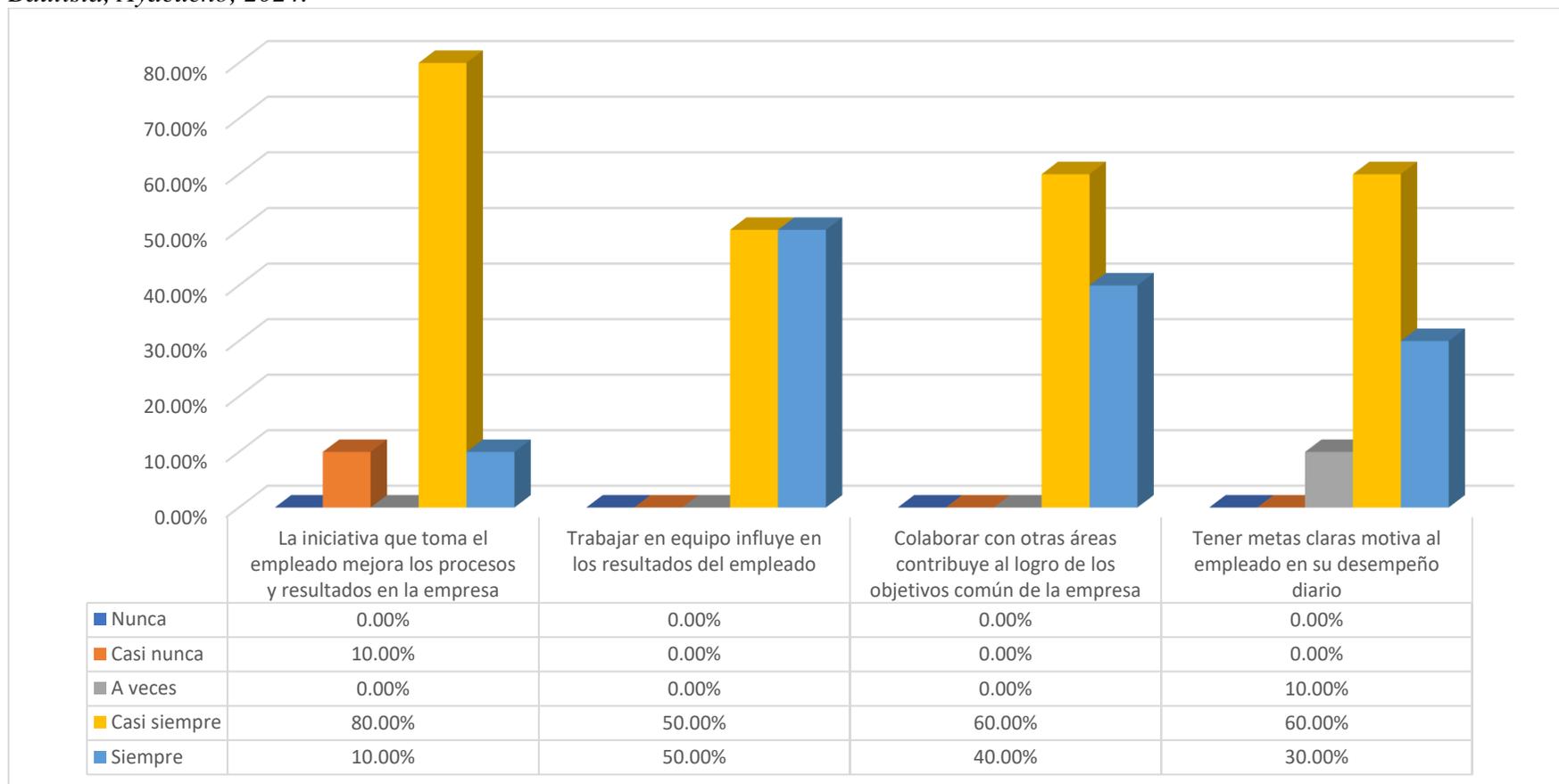
Características individuales de los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Características individuales	N	%
La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados en la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	10.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	8	80.00
Siempre	1	10.00
Total	10	100.00
Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	5	50.00
Siempre	5	50.00
Total	10	100.00
Colaborar con otras áreas contribuye al logro de los objetivos común de la empresa		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	4	40.00
Total	10	100.00
Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	10.00
Casi siempre	6	60.00
Siempre	3	30.00
Total	10	100.00

Nota: Base de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

Figura 4

Características individuales de los trabajadores en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.



Nota: La figura muestra los resultados de las preguntas relacionadas a las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Objetivo 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Tabla 5: Propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Variables	Indicadores	Problemas	Causas	Consecuencias	Acciones de mejora	Responsables	Presupuesto
Motivación laboral	Recompensa	El 80% de los trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado.	Esto se debe a que las recompensas no siempre se ajustan a las preferencias individuales tales como bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc., de los empleados lo que ocasiona que su desempeño no sea adecuado.	Si los empleados no se sienten motivados por las recompensas o consideran que no se distribuyen de manera justa, su compromiso y esfuerzo pueden disminuir.	Personalización de recompensas: Implementar un sistema de recompensas flexible y personalizado, que permita a los empleados elegir entre diferentes tipos de recompensas (bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc.).	Representante	S/ 1000
			Falta de políticas relacionadas a las recompensas puede llevar a la desmotivación, ya que los trabajadores no saben si sus esfuerzos serán reconocidos.	La falta de motivación y la percepción de inequidad pueden llevar a un aumento en el ausentismo o renuncias de los empleados.	Implementar políticas de recompensas: Establecer metas claras y medibles, junto con criterios específicos para la obtención de recompensas y comunicar a los empleados cómo pueden ser recompensados.	Representante	S/ 1000
			El problema puede surgir de las recompensas mal distribuidas ya que los	La percepción de injusticia en la distribución de	Establecer criterios para la obtención de recompensas: elaborar un check list de revisión periódica del		

			empleados perciben que las recompensas se distribuyen de manera injusta o sesgada, generan resentimiento y desmotivación.	recompensas puede generar conflictos y resentimientos entre empleados.	sistema de recompensas para asegurarse de que se distribuyen de manera equitativa y que se ajustan a las necesidades de los empleados.	Representante	S/ 1000
Crecimiento	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre el crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su profesión.	Falta de programas de capacitación y desarrollo que están alineados con las profesiones del personal limitando su crecimiento profesional.	Lleva a la desmotivación y la insatisfacción laboral, lo que afecta el desempeño y la productividad de los empleados.	Implementar programas de capacitación: Desarrollar e implementar programas de capacitación continua que estén alineados con las profesiones de los empleados y que fomenten tanto habilidades técnicas como blandas.	Representante	S/ 1000	
		La empresa se centra en las habilidades técnicas específicas, sin considerar las competencias blandas o habilidades transferibles.	Los empleados pueden buscar oportunidades de crecimiento en otras empresas, lo que genera una alta tasa de rotación	Crear rutas de carrera claras: Establecer y definir las oportunidades de avance y desarrollo dentro de la organización que puedan motivar a los empleados a trabajar hacia metas específicas.	Representante	S/ 1000	
		Falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa hace que los empleados sientan que su crecimiento está estancado.	La falta de desarrollo profesional puede llevar a una cultura organizacional estancada, donde no se fomentan nuevas ideas y enfoques, afectando la	Fomentar retroalimentación: Crear un entorno donde se valore la retroalimentación constante entre empleados y gerentes esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	Representante	S/ 1000	

				capacidad de la empresa.			
Desempeño organizacional	Resultados	El 70% de los trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre los resultados de las tareas del empleado influyen en el desempeño general.	Falta de objetivos individuales alineados con los objetivos generales de la empresa, lo que afecta la calidad del trabajo y, por ende, el desempeño general.	La falta de enfoque en cómo las tareas individuales impactan el desempeño general puede llevar a un bajo rendimiento a nivel de la empresa, afectando la productividad y la competitividad.	Establecer objetivos claros y alineados: Definir objetivos que estén directamente relacionados con los objetivos generales de la empresa, asegurando que todos los empleados comprendan cómo sus tareas contribuyen al éxito organizacional.	Representante	S/ 1000
			Un sistema de evaluación del desempeño que no mide adecuadamente los resultados y la calidad del trabajo del personal.	Empleados que no ven el impacto de su trabajo en los resultados pueden desmotivarse, generando un ambiente laboral negativo.	Implementar un sistema de evaluación integral: Desarrollar un sistema de evaluación del desempeño que no solo mida la productividad individual, sino que también considere el impacto de cada empleado en el desempeño general y en los equipos.	Representante	S/ 1000
			Preferencia del personal por el trabajo individual en lugar del trabajo en equipo, enfocándose más en sus propias tareas.	La falta de comprensión sobre la interdependencia de las tareas puede resultar en menor colaboración entre los equipos, dificultando la	Fomentar un ambiente colaborativo: Crear una cultura organizacional que valore el trabajo en equipo y la colaboración, promoviendo proyectos grupales y actividades que ayuden a los empleados a ver cómo sus contribuciones	Representante	S/ 1000

				comunicación y el trabajo conjunto.	individuales impactan en el éxito colectivo.		
Iniciativa	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre la iniciativa que toma el empleado lo motiva en su trabajo .	La falta de autonomía en el trabajo limita a los empleados debido a políticas restrictivas, lo que reduce su motivación para tomar la iniciativa.	La falta de oportunidad para tomar la iniciativa puede llevar a la desmotivación, ya que los empleados no sienten que tienen un impacto real en su entorno de trabajo.	Fomentar la autonomía en las tareas: Dar a los empleados más control sobre cómo llevar a cabo sus tareas y proyectos puede motivarlos a tomar la iniciativa y asumir responsabilidades adicionales.	Representante	S/ 1000	
		La falta de reconocimiento por la iniciativa del trabajador desmotiva a los empleados, desalentándolos a seguir siendo proactivos.	Sin incentivos para tomar la iniciativa, la empresa puede experimentar una disminución en la generación de nuevas ideas y propuestas de mejora.	Establecer programas de reconocimiento: Implementar programas de reconocimiento para quienes muestran iniciativa, como elogios públicos, premios o incentivos, puede reforzar el comportamiento proactivo y motivar a otros a actuar de la misma manera.	Representante	S/ 1000	
		La empresa no promueve la creatividad ni la toma de riesgos, lo cual frena la iniciativa de los empleados.	Sin empleados proactivos que busquen mejorar procesos o asumir retos, el desempeño general de la empresa puede estancarse, afectando la eficiencia y la productividad.	Promover una cultura abierta al cambio: Fomentar un ambiente donde se valore la creatividad y la disposición para proponer nuevas ideas, sin miedo a cometer errores.	Representante	S/ 1000	
Total						S/ 12,000	

V. Discusión

Objetivo específico 1: Describir las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea: el 50% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre el incentivo aumenta la motivación para realizar una tarea (tabla 1) este resultado discrepa con lo encontrado en la investigación realizada por Graciano (2022) quien en su estudio de investigación *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza: caso empresa Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019* señala que el 33% de trabajadores mencionaron que el incentivo laboral nunca es relativo a la función o tareas específicas, así mismo discrepa con la investigación desarrollada por Ramírez (2024) quien en su investigación *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, señala que el 55% de los trabajadores afirmaron que algunas veces los incentivos influyen en su motivación. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Román et al (2024) *análisis de los incentivos laborales*, en el cual afirman que los incentivos laborales se otorgan a aquellos empleados que se esfuerzan al máximo en su trabajo y buscan obtener reconocimiento y responsabilidad. Esto demuestra que los incentivos laborales son una herramienta poderosa para aumentar la motivación de los empleados, ya que se recompensan sus esfuerzos y el desempeño. Cuando los trabajadores perciben que su esfuerzo es valorado tienen a comprometerse más con sus tareas, lo que mejora su rendimiento. Sin embargo, la efectividad de los incentivos puede variar si no están alineados con las tareas específicas de cada empleado. Por ello, es importante que las empresas diseñen incentivos que se ajusten a las necesidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado: el 80% de trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral (tabla 1) este resultado difiere con lo encontrado en la tesis realizado por Ramon (2024) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel de Santa Rosa-Chiclayo-2024*, señala que el 33% de los trabajadores manifestaron que nunca se establecen recompensas para los trabajadores, así

mismo difiere con la investigación realizada por Tenorio (2024) quien en su estudio de investigación *Propuesta de mejora del liderazgo organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa Construk Global Klee EIRL, Ayacucho, 2024*, señala que el 33.33% afirman que casi nunca se otorga recompensa o reconocimiento por lograr un objetivo. Esto se fundamenta con la información extraída del artículo de Müller (2020) *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas)* esta gestión de recompensas abarca los procesos de desarrollo, implementación, operación y evaluación de políticas y prácticas que reconocen y valoran a las personas según sus esfuerzos y contribuciones. Las recompensas laborales son un factor clave para mejorar el desempeño de los empleados, ya que hacen que se sientan valorados por su esfuerzo. Esto se refleja en que un 80% de los trabajadores considera que una recompensa mejora su desempeño, indicando que el reconocimiento influye positivamente en su actitud hacia el trabajo. Sin embargo, cuando las empresas no establecen recompensas, como en algunos casos, puede disminuir la motivación y el compromiso de los empleados. Para que las recompensas sean efectivas, es importante que las organizaciones desarrollen y gestionen políticas que reconozcan el esfuerzo de sus colaboradores, fomentando así un entorno de trabajo más productivo y motivador.

El aumento en el salario del empleado influye en su motivación: el 60% de trabajadores encuestados señalaron que casi siempre el aumento en el salario la motivación no es afectada (tabla 1) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Huamán (2022) quien en su estudio de investigación *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho EIRL distrito de Ayacucho, 2020*, afirma que el 62% de colaboradores encuestados indicaron que a veces están satisfechos con su salario, difiere con la investigación realizado por Jaime (2022) quien en su investigación *Cultura Organizacional y desempeño laboral en las Mipymes de electrodomésticos, cantón Jipijapa*, señala que el 45% de los encuestados respondieron que algunas veces el salario que recibe es el adecuado. Esto se fundamenta con la información extraída del del libro de Lahmann (2020) *Empresa motivada: Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado* quien afirma que el salario es un factor fundamental relacionado con los beneficios que recibe el empleado. Por esta razón, el área administrativa debe asegurarse de ofrecer salarios justos y adecuados al

desempeño del trabajador en el desarrollo de sus tareas. El salario juega un papel crucial en la motivación de los empleados, ya que representa no solo una compensación económica, sino también un reconocimiento del valor de su trabajo. Según la discusión, el 60% de los trabajadores cree que un aumento salarial impacta positivamente su motivación, lo que indica que se sienten incentivados a mejorar su rendimiento cuando se les recompensa adecuadamente. Sin embargo, la satisfacción salarial varía entre los empleados, como se menciona en la investigación, donde un porcentaje significativo siente que su salario es solo aceptable. Esto resalta la importancia de que las empresas ofrezcan salarios justos y competitivos, lo que no solo puede aumentar la motivación, sino también el compromiso y la lealtad hacia la organización. En última instancia, un salario adecuado puede ser un motor que impulse el desarrollo profesional y personal.

La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades: el 60% de trabajadores encuestados mencionaron que siempre una posibilidad de promoción motiva en asumir nuevas responsabilidades (tabla 1) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Herrera (2022) quien en su estudio *La Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal 2019-2020*, señala que el 42.9% los servidores están de acuerdo que en esta institución no realizan promociones, así mismo difiere con el estudio realizado por Riveros (2024) quien en su investigación *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones Marisquería Cabo Blanco SRL, distrito de Ayacucho, 2024*, señala que el 65.45% de trabajadores mencionaron que a veces implementan estrategias y promociones para el personal. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Almendros (2023) *quien señala que la promoción* como una estrategia dentro de una organización está destinada a motivar a los colaboradores mediante el reconocimiento de sus habilidades y logros. La promoción no solo incluye el avance en la jerarquía organizacional, sino también la implementación de estrategias que incentiven el trabajo en equipo y la mejora continua. La posibilidad de una promoción es un poderoso motivador para los empleados, ya que les brinda la oportunidad de asumir nuevas responsabilidades y crecer profesionalmente. Este impulso no solo se relaciona con el avance en la jerarquía organizacional, sino también con el reconocimiento de sus habilidades y logros.

Sin embargo, cuando las oportunidades de promoción son limitadas, como se supervisan en algunas investigaciones, los empleados pueden sentirse desmotivados y estancados. Por ello, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias que fomenten la promoción interna y reconozcan el esfuerzo de sus colaboradores, creando un ambiente propicio para el trabajo en equipo y la mejora continua.

Objetivo específico 2: Detallar las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado: el 60% de trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre una competencia equitativa aumenta la motivación del trabajador (tabla 2) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación de Atencio et al (2020) quien en su estudio *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios*, señaló que el 56% de trabajadores afirmaron estar de acuerdo en que el gerente vela para que los colaboradores se sientan tratados de manera equitativa. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Montañez (2020) quien señala que la *Competencia laboral en el siglo XXI* son un conjunto de características y aptitudes que capacitan a una persona para alcanzar metas y cumplir objetivos de manera ágil y eficiente. La competencia equitativa en el entorno laboral puede ser un factor clave para aumentar la motivación de los empleados. Cuando los trabajadores sienten que tienen oportunidades justas para sobresalir y ser reconocidos, se fomenta un sentido de pertenencia y compromiso con la organización. Esta percepción de equidad no solo refuerza la motivación intrínseca, sino que también impulsa a los empleados a esforzarse por mejorar sus habilidades y contribuir al éxito del equipo. Además, una cultura de competencia saludable promueve la colaboración y el aprendizaje mutuo, ya que los empleados se inspiran en los logros de sus compañeros. En resumen, cuando la competencia se basa en principios justos y equitativos, se crea un ambiente de trabajo positivo que maximiza el potencial.

El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo: el 70% de trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre el nivel de compromiso no afecta su motivación (tabla 2) este resultado contrasta con lo encontrado en la investigación realizado por Zapata (2024) quien en su estudio *Gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*, encontró que el 50% de los colaboradores afirmaron que en su empresa siempre se fomenta la solidaridad y el compromiso o empoderamiento para mejorar la motivación, así mismo difiere con la investigación realizada por Conde (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama EIRL distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023*, señala que el 36% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca considera como compromiso impulsar la motivación de sus trabajadores. Esta información se fundamenta con lo extraído de la revista de Coronado et al. (2020) *compromiso laboral es un vínculo entre el trabajador y la empresa que motiva a los empleados a participar activamente en el logro de las metas organizacionales, este compromiso fomenta un esfuerzo máximo y establece lazos duraderos. El compromiso en una empresa es fundamental para motivar a los empleados a realizar sus tareas con mayor dedicación y esmero. Cuando los colaboradores sienten un fuerte vínculo con la organización, su lealtad y sentido de pertenencia se incrementan, lo que los impulsa a esforzarse más para alcanzar los objetivos de la empresa. Este compromiso se traduce en una mayor disposición para enfrentar retos, colaborar en equipo y aportar nuevas ideas. Además, cuando se fomenta un ambiente de solidaridad y empoderamiento, los empleados se sienten valorados y apoyados, lo que refuerza su motivación para seguir dando lo mejor.*

Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo: el 70% de trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre asumir más responsabilidades motiva para seguir laborando (tabla 2) este resultado discrepa con lo encontrado en la investigación realizado por Pariona (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*, encontró que el 54.55% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces autogestionan sus tareas y responsabilidades laborales sin supervisión constante, así mismo discrepa con la investigación realizado por Conde (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes*

Retama EIRL distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023, señala que el 56% de trabajadores indicaron que siempre existe evasión de responsabilidades entre compañeros de trabajo. Esta información se fundamenta con lo extraído de la revista de Andrade (2021) quien señala que *la responsabilidad* nos ofrece la oportunidad de aprender de nuestras acciones, haciéndonos conscientes de las consecuencias de nuestros actos y permitiéndonos tomar el control de nuestras vidas. Al asumir la responsabilidad por nuestras decisiones, nos convertimos en protagonistas de nuestro propio crecimiento, lo que facilita el desarrollo de una mayor autonomía y madurez emocional. Asumir responsabilidades en una empresa puede ser un gran motivador para los empleados, ya que les permite sentir un mayor control sobre su trabajo y su desarrollo profesional. Cuando los colaboradores asumen nuevas tareas, se les brinda la oportunidad de demostrar sus capacidades y crecer dentro de la organización. Este sentido de autonomía y protagonismo en la gestión de sus funciones refuerza su autoconfianza y los impulsa a esforzarse más para alcanzar los objetivos establecidos. Además, al ser conscientes de las consecuencias de sus acciones, los empleados desarrollan una mayor madurez y compromiso con la empresa, lo que contribuye a un desempeño más eficiente y productivo.

El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional: el 80% de trabajadores encuestados manifestaron que casi siempre el crecimiento del trabajador se relaciona con su profesión (tabla 2) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Pariona (2024) quien en su investigación *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*, encontró que el 45.45% de trabajadores encuestados mencionaron que a veces le ofrecen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Huaihua & Valencia (2024) definen el crecimiento como una expectativa de alcanzar objetivos, donde el impulso profesional y personal del individuo actúa como motivación. El crecimiento laboral de un empleado está estrechamente vinculado a su profesión, ya que su formación y experiencia le permiten desarrollarse en áreas específicas dentro de la empresa. Cuando las oportunidades de crecimiento están alineadas con su campo profesional, los trabajadores pueden aplicar y perfeccionar sus conocimientos, lo que les permite asumir roles más desafiantes y de mayor responsabilidad. Esto no solo impulsa su desarrollo individual, sino que también

beneficia a la organización, ya que cuenta con un equipo más capacitado para enfrentar los desafíos del entorno. Además, el desarrollo profesional refuerza la motivación.

Objetivo específico 3: Describir las características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general: el 70% de trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre el resultado de las tareas influye en su desempeño general (tabla 3) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Tenorio (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora del liderazgo organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa Construk Global Klee EIRL, Ayacucho, 2024*. Encontró que el 26.67% señala que casi nunca se siente motivado internamente al momento de cumplir las tareas y ver los resultados, así mismo difiere con la investigación realizado por Noreña (2021) quien en su estudio *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021*, señala que el 74% siente que se logra motivar al colaborador cuando este efectiva un resultado o desempeño positivo. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Felipa (2024) quien señala que *los resultados* se enfocan en la capacidad de los empleados para establecer y alcanzar objetivos específicos, así como en su orientación hacia la obtención de resultados tangibles y medibles. Los resultados de las tareas realizadas por un empleado tienen un impacto directo en su desempeño general, ya que reflejan su capacidad para cumplir con los objetivos establecidos y alcanzar metas concretas. Cuando un trabajador observa que sus esfuerzos se traducen en resultados positivos, se siente más motivado y comprometido con sus responsabilidades, lo que a su vez impulsa su productividad. Esta satisfacción al lograr objetivos tangibles fortalece la autoconfianza y la percepción de eficacia personal, contribuyendo a un mejor desempeño. Por el contrario, los resultados negativos pueden llevar a una disminución de la motivación, afectando su rendimiento y disposición a enfrentar nuevos desafíos.

La capacidad del empleado le ayuda para adaptarse a los cambios en la empresa: el 50% de trabajadores encuestados señalan que casi siempre la capacidad del trabajador se adapta a los cambios de la empresa (tabla 3) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Zúñiga & Ramírez (2023) quienes en su estudio *Motivación económica y su impacto en el desempeño organizacional en las microempresas de la ciudad de Machala, sector Las Brisas*, encontraron que el 23,3% de los empleados a veces usaban el máximo de su energía y capacidad para efectuar sus trabajos, así mismo difiere con la investigación realizado por Huamán (2022) quien en su estudio *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho EIRL distrito de Ayacucho, 2020*, señala que el 100% de colaboradores encuestados manifestaron que el gerente siempre demuestra capacidad para organizar y delegar las actividades de la empresa. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Castillo (2022) *la capacidad se manifiesta a través de las actitudes que los empleados muestran en su entorno laboral, las cuales se reflejan en su experiencia, conocimientos, habilidades e inteligencia*. La capacidad del trabajador juega un papel clave en su adaptación a los cambios dentro de la empresa, ya que sus conocimientos, habilidades y experiencia le permiten afrontar nuevos desafíos de manera efectiva. Los empleados con mayor capacidad suelen ser más flexibles y proactivos ante los cambios, ajustando su trabajo a las nuevas demandas de la organización. Esto facilita la integración de nuevos procesos y tecnologías, manteniendo la eficiencia y productividad. Además, una capacidad adecuada para adaptarse refuerza la confianza del trabajador, lo que le permite enfrentar los cambios con una actitud positiva.

La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa: el 70% de trabajadores encuestados afirmaron que la calidad del trabajo realizado por el trabajador casi siempre impacta su desempeño laboral (tabla 3) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación de Zapata (2024) quien en su estudio *Gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*, encontró que el 50% de los colaboradores afirman que conoce que la implementación de un sistema de gestión de calidad siempre aportaría de manera positiva en la entidad, así difiere con la investigación realizado por Conde (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama EIRL*

distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023, señala que el 64% de los trabajadores manifestaron siempre la calidad de trabajo influye mucho con la motivación que percibe. Esta información se fundamenta en lo extraído del artículo de Calderón (2022) quien define *la calidad* como el compromiso con la excelencia en el trabajo, asegurando que los productos o servicios cumplan con los estándares establecidos y satisfagan las necesidades del cliente. La calidad del trabajo influye directamente en el desempeño laboral, ya que un enfoque en la excelencia asegura que las tareas se realicen de manera eficiente y cumplan con los estándares establecidos. Cuando un empleado se compromete a entregar un trabajo de alta calidad, no solo se logra la satisfacción del cliente, sino que también se mejora la reputación y la productividad de la empresa. Además, la atención a la calidad refuerza el sentido de orgullo y responsabilidad del trabajador, lo que se traduce en un mayor compromiso y motivación para mantener un rendimiento óptimo. Esto, a su vez, impacta positivamente en la evaluación y el crecimiento profesional.

Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo: el 60% de trabajadores encuestados mencionaron casi siempre las relaciones interpersonales no afectan el desempeño del trabajador (tabla 3) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Ramírez (2024) quien en su estudio *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*, encontró que el 50% de los trabajadores encuestados señalaron que casi siempre las relaciones con los demás lo motivan, así mismo difiere con la investigación realizada por Atencio et al (2020) quien en su estudio *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios*, encontraron que el 69% están de acuerdo en que las relaciones en su centro laboral son saludables. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Felipa (2024) quien señala que *las relaciones interpersonales* se centran en la calidad y naturaleza de las conexiones sociales entre los empleados dentro de la organización, evaluar este aspecto implica considerar el grado de apertura, confianza y colaboración en las interacciones diarias entre colegas. Las relaciones interpersonales tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados, ya que un ambiente de trabajo donde prevalece la confianza, la colaboración y la buena comunicación facilitan la realización de tareas de manera eficiente. Cuando los empleados se sienten cómodos y apoyados por sus compañeros, su motivación y bienestar aumentan, lo que a su vez mejora su productividad y disposición para

enfrentar desafíos. Además, una buena relación con los colegas puede reducir el estrés y fomentar un ambiente de trabajo positivo, lo que contribuye a un desempeño más equilibrado y efectivo. En cambio, las relaciones tensas pueden generar conflictos.

Objetivo específico 4: Detallar las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados en la empresa: el 80% de trabajadores encuestados afirman que casi siempre la iniciativa motiva al empleado en su trabajo (tabla 4) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Núñez (2020) quien en su estudio *La motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018*, encontró que el 53% de los encuestados expresan que siempre tienen iniciativa para aprender nuevas habilidades. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Calderón (2022) quien señala que la iniciativa se refiere a la capacidad de tomar decisiones proactivas, identificar oportunidades de mejora y actuar para implementar soluciones, esto incluye la habilidad para anticipar problemas, reconocer oportunidades y tomar la delantera en la búsqueda de soluciones innovadoras. La iniciativa del empleado influye directamente en su motivación, ya que le permite desempeñar un papel activo en su desarrollo y en la mejora de los procesos de la empresa. Cuando los trabajadores tienen la oportunidad de proponer soluciones, identificar áreas de mejora y tomar decisiones, se sienten más valorados y comprometidos con su trabajo. Esta capacidad de ser proactivos fortalece su autoestima y satisfacción, impulsando su motivación para aportar de manera constante al éxito de la organización. Además, al sentirse parte del progreso del equipo, los empleados desarrollan un mayor sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos de la empresa.

Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado: el 50 % de trabajadores encuestados mencionan que siempre trabajar en equipo influye en los resultados de los empleados (tabla 4) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Jaime (2022) quien en su estudio *Cultura Organizacional y desempeño laboral en las Mipymes de electrodomésticos, cantón Jipijapa*, encontró que el 32% de encuestados respondieron que ocasionalmente la empresa promueve el trabajo en equipo, así mismo difiere con la

investigación realizado por Huamán (2022) quien en su estudio *Clima organizacional en las micro y pequeñas empresas rubro transporte interprovincial de pasajeros: caso empresa de transportes Tours Vrae Ayacucho EIRL distrito de Ayacucho, 2020*, señala que el 75% de colaboradores encuestados indicaron que siempre promueven el trabajo en equipo. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Fernández (2022) señala que el *trabajo en equipo* es fundamental para alcanzar y cumplir objetivos, así como para fomentar la creatividad y la motivación entre sus integrantes, esta dinámica no solo potencia las habilidades sociales de cada miembro del equipo, sino que también se considera una competencia altamente valorada en el mercado laboral. El trabajo en equipo influye notablemente en los resultados de los empleados al promover la colaboración y la comunicación efectiva entre los integrantes. Cuando los trabajadores colaboran, pueden intercambiar ideas, abordar problemas en conjunto y ofrecerse apoyo mutuo, lo que aumenta la creatividad y la eficiencia en el logro de objetivos. Esta interacción también ayuda a desarrollar habilidades interpersonales, creando un ambiente laboral más unido y motivador. Además, al aprender unos de otros, los empleados no solo mejoran su desempeño individual, sino que también fortalecen el rendimiento colectivo del equipo, lo que refuerza su conexión y compromiso con la empresa.

Colaborar con otras áreas contribuye al logro del objetivo común de la empresa: el 60% de trabajadores encuestados señalaron que colaborar con las diferentes áreas casi siempre contribuye al éxito de los empleados (tabla 4) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación de Jaime (2022) quien en su investigación *Cultura Organizacional y desempeño laboral en las Mipymes de electrodomésticos, cantón Jipijapa*, encontró que el 37% de encuestados respondieron que ocasionalmente se suele percibir colaboración en el ámbito laboral, así mismo difiere con la investigación realizado por Prado (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora de la cultura organizacional y motivación laboral en la pequeña empresa restaurante turístico La Huamanguina SRL, Ayacucho, 2023*, señala que el 53.33% de los trabajadores mencionan que casi siempre la comunicación organizacional ayuda a mejorar la colaboración y coordinación entre los miembros del equipo. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de Piñeiro et al. (2024) *la colaboración* se define como un proceso en el que las personas se agrupan para realizar un trabajo o actividad, distribuyendo tareas y funciones, brindándose apoyo mutuo y coordinando esfuerzos para alcanzar un objetivo común.

Colaborar con diferentes áreas de una empresa es fundamental para el éxito de los objetivos del trabajador, ya que permite una sinergia que potencia la eficiencia y la efectividad en el cumplimiento de las metas. Al trabajar en conjunto, los empleados pueden compartir conocimientos, habilidades y recursos, lo que facilita la resolución de problemas y la innovación. Esta interconexión fomenta un ambiente de apoyo mutuo, donde cada miembro se siente valorado y motivado para contribuir al logro de un objetivo común. Además, la colaboración interdepartamental ayuda a los empleados a comprender mejor el panorama general de la organización, lo que les permite alinear sus esfuerzos con la visión global y ser más proactivos en su desempeño.

Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario: el 60% de trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre tener metas motiva el desempeño diario (tabla 4) este resultado difiere con lo encontrado en la investigación realizado por Zapata (2024) quien en su estudio *Gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*, encontró que el 60% de los colaboradores afirmaron que en la empresa siempre se percibe que el logro de las metas depende del personal y de su participación activa, así mismo difiere con la investigación realizada por Pariona (2024) quien en su estudio *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*, señala que el 18.18% de trabajadores indicaron que casi siempre se les otorgan premios o reconocimientos económicos por alcanzar metas y objetivos establecidos. Esta información se fundamenta con lo extraído del artículo de García (2023) *las metas* desempeñan un papel crucial en el rendimiento de los trabajadores, actuando como una fuente de motivación, estas metas determinan el esfuerzo que un empleado debe invertir para alcanzarlas, y su naturaleza influye en el desempeño de diferentes maneras. Tener metas claras es fundamental para motivar a los empleados en su desempeño diario, ya que les proporciona un sentido de dirección y propósito. Cuando los trabajadores saben exactamente qué se espera de ellos, pueden enfocar sus esfuerzos de manera más efectiva, lo que aumenta su productividad y satisfacción. Estas metas actúan como un motor de motivación, ya que el progreso hacia su logro genera una sensación de logro y reconocimiento. Además, el establecimiento de metas específicas permite a los empleados medir su rendimiento y ajustar sus estrategias si es necesario, lo que refuerza su compromiso con la organización. Por lo tanto,

las metas no solo orientan el trabajo diario, sino que también impulsan el entusiasmo y la dedicación del trabajador, contribuyendo al éxito de la empresa.

Objetivo específico 5: Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

Plan de mejora

1. Datos generales:

Nombre comercial: SMAS Contratistas Generales S.A.C.

2. Misión:

Realizar proyectos de arquitectura moderna de alcance en diseño, construcción e ingeniería, de alta calidad, garantizando el cuidado del medio ambiente y cubriendo las necesidades de nuestros clientes.

3. Visión:

Ser la empresa líder en proyectos y diseños con innovación, ingeniería, construcción y asesoría técnica, con personal altamente calificado, optimizando costos y pensando en ofrecer diferentes opciones a los diferentes clientes.

4. Objetivo:

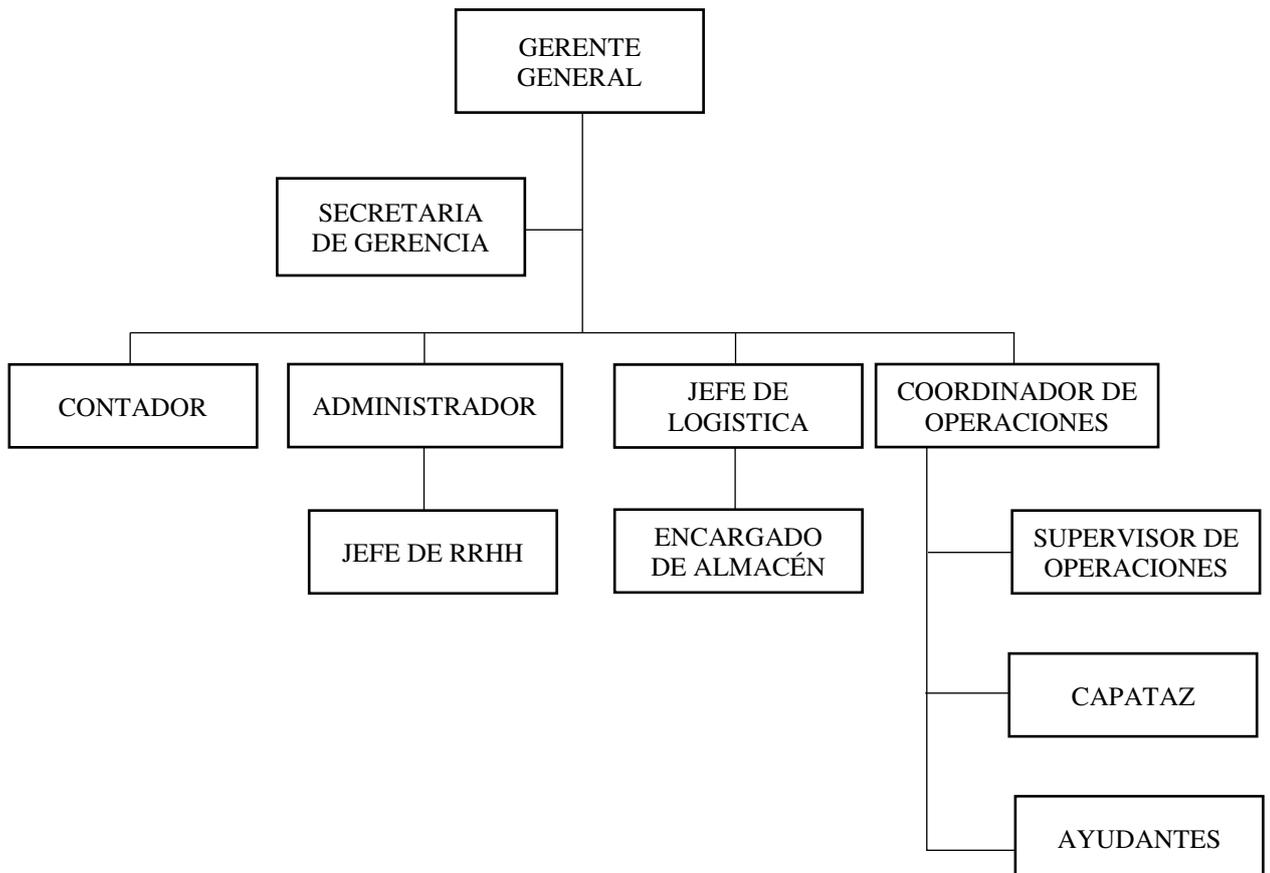
Una empresa constructora es un centro de producción compuesto por capital y trabajo, cuyo propósito es ofrecer bienes y servicios a la comunidad con un objetivo mercantil y lucrativo. Para alcanzar este propósito, es fundamental establecer objetivos como:

- Elaborar una base de datos de clientes identificados con la empresa.
- Mejorar la calidad de los servicios manteniendo el precio.
- Mantener equipos en buen estado ya que hay demanda de construcción.
- Mejorar buena relación con los clientes.
- Tener un stock disponible de materiales para iniciar las obras.
- Estandarizar los precios para retener a los clientes.

5. Servicios:

La empresa constructora se especializa en ofrecer servicios de construcción de edificaciones e infraestructuras innovadoras. Además, realiza movimientos de tierras, desarrolla proyectos y proporciona diseños de arquitectura urbana, basados en una ingeniería y tecnología de alta calidad. Entre los productos que ofrece se encuentran tuberías de concreto y agregados.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Gerente general
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Licenciado en Administración. Estudios de postgrado en gerencia o administración de empresas.
Experiencia laboral	Mínimo 5 años de experiencia en puestos gerenciales en el sector constructora. Experiencia en la gestión de proyectos, incluyendo operaciones, finanzas, marketing y recursos humanos. Sólido conocimiento de las tendencias del mercado de proyectos de inversión
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principios de administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos. ✓ Legislación laboral y medio ambiente vigente en Perú. ✓ Gestión de proyectos y liderazgo de equipos. ✓ Inglés a nivel conversacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas. ✓ Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de proyectos de ejecuciones. ✓ Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo. ✓ Habilidades analíticas y de negociación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones de proyectos. ✓ Establecer los objetivos estratégicos de la constructora y definir las estrategias para alcanzarlos. ✓ Administrar los recursos financieros de la constructora, incluyendo la elaboración del presupuesto y el control de gastos. ✓ Gestionar el equipo de trabajo de la empresa, incluyendo la contratación, capacitación y evaluación del personal. ✓ Desarrollar e implementar estrategias de marketing para gestionar proyectos. ✓ Representar a la constructora en eventos y actividades de proyectos de ejecución de obras. ✓ • Garantizar el cumplimiento de las normas legales y medio ambiente.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Administrador
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Ingeniero mecánico, industrial, sistemas, administrador o carrera a afines. Estudios de postgrado en gerencia o administración de empresas.
Experiencia laboral	Mínimo 5 años de experiencia en puestos gerenciales en el sector de consultorías y constructoras en el país. Experiencia en la gestión de empresas constructoras. Tener visión para realizar estrategias. Coordinar las tareas del día a día. Tener espíritu ganador.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principios de administración, finanzas, contabilidad, marketing y recursos humanos. ✓ Legislación laboral y medio ambiente vigente en Perú. ✓ Gestión de proyectos y liderazgo de equipos. ✓ Inglés a nivel conversacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y resolución de problemas. ✓ Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones y ejecuciones de los proyectos. ✓ Orientación al cliente y enfoque en la satisfacción del mismo. ✓ Habilidades analíticas y de negociación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Controlar la data de los proveedores ✓ Atender los requerimientos de los proveedores ✓ Asegurar los mejores precios de los proveedores ✓ Verificar las facturas de los proveedores ✓ Asegurar el buen uso y consumo de los suministros de oficina ✓ Verificar el producto antes de entregar a los clientes ✓ Mantener al mejor proveedor según su historial ✓ Mantener una data de los clientes.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Secretaria
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Bachiller en administración, contabilidad o carrera a fines.
Experiencia laboral	Mínimo 2 años de experiencia en puestos similares a la función. Experiencia en la gestión documentaria, archivos y recursos humanos. Sólido conocimiento de ofimática.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para transmitir información de manera clara y efectiva. ✓ Habilidad para interactuar de manera cortés y profesional con clientes, visitantes y proveedores. ✓ Manejo eficiente de calendarios, reuniones y citas. ✓ Organización y archivo de físicos y digitales. ✓ Colaboración efectiva con otros miembros del equipo y departamentos. ✓ Flexibilidad para adaptarse a cambios en el entorno de trabajo.
funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Deberá cotizar solicitudes de clientes, pero no todos requieren pedidos cotizados. ✓ Agendar pedidos mediante teléfono o directamente con el cliente ✓ Registrar las facturas en una data separados por clientes o proveedores ✓ Elaborar contratos para prestar servicios. ✓ Archivar documentos por orden alfabético ✓ Dar soporte sobre los documentos solicitados.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Contador
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título universitario en Contabilidad, Finanzas, o carreras afines. Maestría en Finanzas, Tributación, Auditoría o Gestión Financiera.
Experiencia laboral	Al menos 3-5 años de experiencia trabajando en contabilidad, preferiblemente en empresas constructoras. Experiencia en la elaboración de estados financieros, auditoría interna o externa, y preparación de declaraciones fiscales.
Conocimientos necesarios	Conocimiento de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Dominio de la legislación tributaria del país (como impuestos sobre la renta, IVA, IGV, retenciones, etc.). Conocimientos para la elaboración y control de presupuestos.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para interpretar datos financieros y sacar conclusiones precisas. ✓ Capacidad para explicar conceptos contables complejos de manera clara a personas no especializadas. ✓ Manejo avanzado de Excel y otros programas de análisis de datos. ✓ Capacidad para encontrar soluciones a problemas financieros y fiscales.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborar balances, estados de resultados, y otros informes financieros para la dirección y para multas regulatorias. ✓ Preparar y presentar declaraciones de impuestos, asegurando el cumplimiento de las normativas fiscales vigentes. ✓ Coordinar el proceso contable de la empresa, incluyendo registros de ingresos, egresos y otros movimientos financieros. ✓ Elaborar y monitorear el cumplimiento de los presupuestos establecidos por la empresa. ✓ Revisar y evaluar los procedimientos contables y de control interno para asegurar la integridad de la información financiera.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de Recursos Humanos
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título universitario en Psicología, Administración de Empresas, Recursos Humanos o campo relacionado. Deseable postgrado en Recursos Humanos, Gestión del Talento o MBA.
Experiencia laboral	Mínimo 5 años de experiencia en roles de recursos humanos. Experiencia previa en liderazgo o gestión de equipos. Experiencia en implementación de políticas y procedimientos de recursos humanos
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Legislación laboral y normativas vigentes. ✓ Técnicas de selección y reclutamiento de personal. ✓ Desarrollo y gestión del talento. ✓ Manejo de software de recursos humanos (ERP, sistemas de nómina, etc.). ✓ Técnicas de evaluación del desempeño. ✓ Conocimientos en resolución de conflictos y negociación.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita. ✓ Capacidad de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Habilidades interpersonales y capacidad para trabajar con personas de diversos niveles organizacionales. ✓ Capacidad analítica y de resolución de problemas. ✓ Alta capacidad de organización y gestión del tiempo. ✓ Orientación al detalle y habilidades de toma de decisiones.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar e implementar políticas y procedimientos de recursos humanos. ✓ Supervisar los procesos de selección, reclutamiento y capacitación del personal. ✓ Gestionar programas de desarrollo de talento y planes de carrera. ✓ Evaluar el desempeño del personal y gestionar los planes de compensación y beneficios. ✓ Asegurar el cumplimiento de la legislación laboral y normativas vigentes. ✓ Resolver conflictos laborales y fomentar un ambiente de trabajo positivo. ✓ Coordinar actividades de bienestar y clima organizacional. ✓ Mantener registros precisos y confidenciales de los empleados.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Jefe de logística
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título universitario en Logística, Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o carreras afines. Preferiblemente con una maestría o postgrado en Logística, Cadena de Suministro o Gestión de Operaciones.
Experiencia laboral	Mínimo 5 años de experiencia en logística o gestión de la cadena de suministro. Experiencia en la implementación de sistemas logísticos y mejora de procesos.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de inventarios y almacenes. ✓ Planificación y control de la producción. ✓ Software de gestión logística (ERP, WMS, TMS). ✓ Técnicas de optimización de procesos y mejora continua. ✓ Legislación y normativas de transporte y logística. ✓ Conocimientos en comercio internacional y aduanas (si aplica).
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de planificación y organización. ✓ Capacidad de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Habilidades de comunicación efectiva. ✓ Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones bajo presión. ✓ Orientación al detalle y habilidades analíticas. ✓ Flexibilidad y capacidad para adaptarse a cambios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, coordinar y supervisar las actividades logísticas y de distribución. ✓ Gestionar inventarios y asegurar la disponibilidad de productos. ✓ Optimizar procesos logísticos para mejorar la eficiencia y reducir costos. ✓ Supervisar la implementación y el uso de sistemas logísticos y tecnológicos. ✓ Negociar con proveedores y transportistas para obtener las mejores condiciones. ✓ Garantizar el cumplimiento de normativas y regulaciones en todas las operaciones logísticas. ✓ Desarrollar y mantener indicadores de rendimiento logístico. ✓ Liderar proyectos de mejora continua en el área de logística.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Encargado de almacén
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título técnico o universitario en Logística, Administración, Ingeniería Industrial o carreras afines.
Experiencia laboral	Mínimo 3 años de experiencia en gestión de almacenes o puestos similares. Experiencia en control de inventarios y manejo de equipos de almacenamiento.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de inventarios y almacenes. ✓ Manejo de software de gestión de almacenes (WMS). ✓ Conocimiento de técnicas de almacenamiento y distribución. ✓ Normativas de seguridad e higiene en almacenes. ✓ Conocimientos básicos de mantenimiento de equipos de almacén.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de organización y planificación. ✓ Capacidad de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Habilidades de comunicación efectiva. ✓ Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones. ✓ Atención al detalle y habilidades numéricas. ✓ Habilidad para trabajar bajo presión y cumplir con los plazos.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar y coordinar las actividades diarias del almacén. ✓ Gestionar el control de inventarios y asegurar la disponibilidad de productos. ✓ Implementar y mantener sistemas de gestión de almacenes. ✓ Garantizar el cumplimiento de las normativas de seguridad e higiene. ✓ Coordinar la recepción, almacenamiento y despacho de productos. ✓ Realizar inventarios periódicos y auditorías de stock. ✓ Mantener registros precisos y actualizados del inventario. ✓ Gestionar el mantenimiento y reparación de equipos de almacén.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Coordinador de operaciones
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título universitario en Ingeniería Civil, Arquitectura, Administración de Empresas o carreras afines. Preferiblemente con una maestría o postgrado en Gestión de Proyectos o Construcción.
Experiencia laboral	Mínimo 5 años de experiencia en el sector de la construcción, especialmente en roles de coordinación o gestión de proyectos. Experiencia en la supervisión y coordinación de equipos de trabajo en proyectos de construcción.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas y herramientas de gestión de proyectos (PMI, PRINCE2). ✓ Conocimientos en presupuestos, control de costos y planificación de recursos. ✓ Legislación y normativas de construcción. ✓ Software de gestión de proyectos y planificación (MS Project, AutoCAD). ✓ Conocimientos en seguridad y salud ocupacional.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de planificación y organización. ✓ Capacidad de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Habilidades de comunicación efectiva. ✓ Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones bajo presión. ✓ Atención al detalle y habilidades analíticas. ✓ Flexibilidad y capacidad para adaptarse a cambios.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificar, coordinar y supervisar las operaciones diarias en los proyectos de construcción. ✓ Gestionar el cronograma de proyectos y asegurar el cumplimiento de plazos. ✓ Supervisar la asignación y uso eficiente de recursos (materiales, equipo y personal). ✓ Asegurar el cumplimiento de las normativas y estándares de seguridad en obra. ✓ Realizar seguimiento y control de costos, garantizando el cumplimiento del presupuesto. ✓ Mantener comunicación constante con los equipos de trabajo y partes interesadas. ✓ Resolver conflictos y problemas que surjan durante el desarrollo de los proyectos. ✓ Preparar informes de progreso y reportar a la alta dirección.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Supervisor de operaciones
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título universitario en Ingeniería Civil, Arquitectura, Administración de Empresas o carreras afines. Certificación en gestión de proyectos.
Experiencia laboral	Mínimo 3 años de experiencia en supervisión de proyectos de construcción. Experiencia en la gestión y coordinación de equipos de trabajo en obra.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos sólidos en técnicas de construcción y gestión de proyectos. ✓ Familiaridad con software de planificación y gestión de proyectos (MS Project, AutoCAD). ✓ Conocimiento de normativas de seguridad y salud ocupacional en obras de construcción. ✓ Conocimiento en control de calidad y manejo de materiales de construcción.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Habilidades de comunicación efectiva y capacidad para resolver conflictos. ✓ Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir con los plazos establecidos. ✓ Atención al detalle y habilidades de supervisión. ✓ Capacidad para identificar y resolver problemas en el sitio de construcción. ✓ Orientación a resultados y habilidades organizativas.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar y coordinar las actividades diarias en el sitio de construcción. ✓ Asegurar el cumplimiento de los cronogramas de trabajo y estándares de calidad. ✓ Gestionar y coordinar al personal de obra, subcontratistas y proveedores. ✓ Implementar y supervisar las medidas de seguridad en el sitio de construcción. ✓ Realizar informes de progreso y reportar al Gerente de Proyecto. ✓ Resolver problemas y tomar decisiones inmediatas en el sitio de obra. ✓ Verificar la correcta utilización y manejo de los materiales de construcción.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Capataz
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Título técnico o formación en construcción, ingeniería civil o carreras afines. Cursos y certificaciones en gestión de obras y seguridad en la construcción.
Experiencia laboral	Mínimo 3 años de experiencia en supervisión de obras o roles similares en construcción. Experiencia en la coordinación de equipos y supervisión de actividades en el sitio de construcción.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos sólidos en técnicas de construcción y materiales. ✓ Normativas de seguridad y salud ocupacional en obras de construcción. ✓ Lectura e interpretación de planos y proyectos arquitectónicos. ✓ Gestión y control de calidad en procesos constructivos. ✓ Manejo de herramientas y equipos de construcción.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Excelentes habilidades de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones rápidas. ✓ Buena comunicación y habilidades interpersonales. ✓ Atención al detalle y habilidades de supervisión. ✓ Habilidad para trabajar bajo presión y en condiciones adversas. ✓ Habilidades organizativas y de planificación.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar y coordinar las actividades diarias en el sitio de construcción. ✓ Asignar tareas y supervisar al personal de obra, asegurando el cumplimiento de los cronogramas. ✓ Asegurar el cumplimiento de las normativas de seguridad y salud ocupacional. ✓ Verificar la correcta utilización de los materiales y recursos en obra. ✓ Realizar inspecciones periódicas para garantizar la calidad del trabajo realizado. ✓ Mantener registros precisos del progreso de la obra y reportar al supervisor de operaciones. ✓ Resolver problemas y tomar decisiones inmediatas en el sitio de construcción.

Información general del puesto	
Nombre del puesto	Ayudante
Perfil para ocupar el puesto	
Nivel académico	Educación secundaria completa. Cursos o certificaciones en construcción, no indispensables.
Experiencia laboral	Mínimo 3 años de experiencia en supervisión de obras o roles similares en construcción. Experiencia en la coordinación de equipos y supervisión de actividades en el sitio de construcción.
Conocimientos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimientos básicos en técnicas de construcción y uso de herramientas. ✓ Comprensión de las normas de seguridad en el trabajo.
Habilidades y destrezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad para seguir instrucciones detalladas. ✓ Buena condición física y resistencia para trabajos manuales. ✓ Habilidad para trabajar en equipo. ✓ Buena comunicación y habilidades interpersonales. ✓ Proactividad y disposición para aprender.
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asistir en las tareas diarias del sitio de construcción bajo la supervisión del capataz o supervisor. ✓ Cargar y descargar materiales de construcción. ✓ Preparar y limpiar las áreas de trabajo. ✓ Operar herramientas y equipos básicos bajo supervisión. ✓ Ayudar en la mezcla de materiales y preparación de superficies. ✓ Mantener el orden y la limpieza en el sitio de obra. ✓ Realizar cualquier otra tarea asignada relacionada con la construcción.

7. Diagnostico general análisis interno y externo

AE AI	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Los clientes son identificados con la empresa. O2. Existe demanda de elaboración de proyecto inmobiliarios. O3. Alquiler de local por inicio de obras. O4. Los proveedores facilitan los materiales a la empresa. O5. Pocas empresas del rubro se acomodan a las necesidades de los clientes.	A1. Escases de materiales en la zona donde se realiza la obra. A2. Bloqueos de carreteras por motivo de paros. A3. Falta de pagos al culminar las obras. A4. Los materiales proporcionados por algunos proveedores tienen problemas de calidad. A5. Surgimiento de algún tipo de pandemia.
FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategia DO
F1. La empresa realiza obras de arquitectura a nivel local y nacional. F2. El precio de los proyectos es accesible para los clientes. F3. Los materiales son adquiridos en la zona donde se realiza la obra. F4. Los proyectos son elaborados con equipos de calidad. F5. Las obras son entregadas en el tiempo establecido.	FO1. Elaborar una base de datos de clientes identificados con la empresa (F1, O1). FO2. Mejorar la calidad de los servicios manteniendo el precio (F2, O2).	DO1. Mantener equipos en buen estado ya que hay demanda de construcción (D1, O2). DO2. Mejorar buena relación con los clientes (D2, O1).
DEBILIDADES	Estrategia FA	Estrategia DA
D1. Paralización de la obra por equipos en mal estado. D2. Pocos clientes son personas naturales. D3. Pocos materiales son importación. D4. La empresa carece de un depósito para sus materiales. D5. Local pequeño.	FA1. Tener un stock disponible de materiales para iniciar las obras (F1, A1). FA2. Estandarizar los precios para retener a los clientes (F2, A2).	DA1. Tener una cartera de proveedores que dispongan con stock de materiales (D1, A1). DA2. Contar con clientes interesados en la construcción (D2, A2).

8. Indicadores de gestión

Indicadores	Problemas	Causas	Consecuencias
Recompensa	El 80% de los trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado.	Esto se debe a que las recompensas no siempre se ajustan a las preferencias individuales tales como bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc., de los empleados lo que ocasiona que su desempeño no sea adecuado.	Si los empleados no se sienten motivados por las recompensas o consideran que no se distribuyen de manera justa, su compromiso y esfuerzo pueden disminuir.
		Falta de políticas relacionadas a las recompensas puede llevar a la desmotivación, ya que los trabajadores no saben si sus esfuerzos serán reconocidos.	La falta de motivación y la percepción de inequidad pueden llevar a un aumento en el ausentismo o renuncias de los empleados.
		El problema puede surgir de las recompensas mal distribuidas ya que los empleados perciben que las recompensas se distribuyen de manera injusta o sesgada, generan resentimiento y desmotivación.	La percepción de injusticia en la distribución de recompensas puede generar conflictos y resentimientos entre empleados.
Crecimiento	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre el crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional.	Falta de programas de capacitación y desarrollo que están alineados con las profesiones del personal limitando su crecimiento profesional.	Lleva a la desmotivación y la insatisfacción laboral, lo que afecta el desempeño y la productividad de los empleados.
		La empresa se centra en las habilidades técnicas específicas, sin considerar las competencias blandas o habilidades transferibles.	Los empleados pueden buscar oportunidades de crecimiento en otras empresas, lo que genera una alta tasa de rotación
		Falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa hace que los empleados sientan que su crecimiento está estancado.	La falta de desarrollo profesional puede llevar a una cultura organizacional estancada, donde no se fomentan nuevas ideas y enfoques, afectando la capacidad de la empresa.

Resultados	El 70% de los trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general.	Falta de objetivos individuales alineados con los objetivos generales de la empresa, lo que afecta la calidad del trabajo y, por ende, el desempeño general.	La falta de enfoque en cómo las tareas individuales impactan el desempeño general puede llevar a un bajo rendimiento a nivel de la empresa, afectando la productividad y la competitividad.
		Un sistema de evaluación del desempeño que no mide adecuadamente los resultados y la calidad del trabajo del personal.	Empleados que no ven el impacto de su trabajo en los resultados pueden desmotivarse, generando un ambiente laboral negativo.
		Preferencia del personal por el trabajo individual en lugar del trabajo en equipo, enfocándose más en sus propias tareas.	La falta de comprensión sobre la interdependencia de las tareas puede resultar en menor colaboración entre los equipos, dificultando la comunicación y el trabajo conjunto.
Iniciativa	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre la iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados de la empresa	La falta de autonomía en el trabajo limita a los empleados debido a políticas restrictivas, lo que reduce su motivación para tomar la iniciativa.	La falta de oportunidad para tomar la iniciativa puede llevar a la desmotivación, ya que los empleados no sienten que tienen un impacto real en su entorno de trabajo.
		La falta de reconocimiento por la iniciativa del trabajador desmotiva a los empleados, desalentándolos a seguir siendo proactivos.	Sin incentivos para tomar la iniciativa, la empresa puede experimentar una disminución en la generación de nuevas ideas y propuestas de mejora.
		La empresa no promueve la creatividad ni la toma de riesgos, lo cual frena la iniciativa de los empleados.	Sin empleados proactivos que busquen mejorar procesos o asumir retos, el desempeño general de la empresa puede estancarse, afectando la eficiencia y la productividad.

9. Problemas

Problemas	Causas
<p>El 80% de los trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado.</p>	<p>Esto se debe a que las recompensas no siempre se ajustan a las preferencias individuales tales como bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc., de los empleados lo que ocasiona que su desempeño no sea adecuado.</p>
	<p>Falta de políticas relacionadas a las recompensas puede llevar a la desmotivación, ya que los trabajadores no saben si sus esfuerzos serán reconocidos.</p>
	<p>El problema puede surgir de las recompensas mal distribuidas ya que los empleados perciben que las recompensas se distribuyen de manera injusta o sesgada, generan resentimiento y desmotivación.</p>
<p>El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre el crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional.</p>	<p>Falta de programas de capacitación y desarrollo que están alineados con las profesiones del personal limitando su crecimiento profesional.</p>
	<p>La empresa se centra en las habilidades técnicas específicas, sin considerar las competencias blandas o habilidades transferibles.</p>
	<p>Falta de oportunidades de crecimiento dentro de la empresa hace que los empleados sientan que su crecimiento está estancado.</p>
<p>El 70% de los trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general.</p>	<p>Falta de objetivos individuales alineados con los objetivos generales de la empresa, lo que afecta la calidad del trabajo y, por ende, el desempeño general.</p>
	<p>Un sistema de evaluación del desempeño que no mide adecuadamente los resultados y la calidad del trabajo del personal.</p>
	<p>Preferencia del personal por el trabajo individual en lugar del trabajo en equipo, enfocándose más en sus propias tareas.</p>
<p>El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre la iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados de la empresa.</p>	<p>La falta de autonomía en el trabajo limita a los empleados debido a políticas restrictivas, lo que reduce su motivación para tomar la iniciativa.</p>
	<p>La falta de reconocimiento por la iniciativa del trabajador desmotiva a los empleados, desalentándolos a seguir siendo proactivos.</p>
	<p>La empresa no promueve la creatividad ni la toma de riesgos, lo cual frena la iniciativa de los empleados.</p>

10. Establecer Soluciones

Indicadores	Problemas	Acciones de mejora
Recompensa	El 80% de los trabajadores encuestados confirmaron que casi siempre una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado.	Personalización de recompensas: Implementar un sistema de recompensas flexible y personalizado, que permita a los empleados elegir entre diferentes tipos de recompensas (bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc.).
		Implementar políticas de recompensas: Establecer metas claras y medibles, junto con criterios específicos para la obtención de recompensas y comunicar a los empleados cómo pueden ser recompensados.
		Establecer criterios para la obtención de recompensas: elaborar un check list de revisión periódica del sistema de recompensas para asegurarse de que se distribuyen de manera equitativa y que se ajustan a las necesidades de los empleados.
Crecimiento	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre el crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional.	Implementar programas de capacitación: Desarrollar e implementar programas de capacitación continua que estén alineados con las profesiones de los empleados y que fomenten tanto habilidades técnicas como blandas.
		Crear rutas de carrera claras: Establecer y definir las oportunidades de avance y desarrollo dentro de la organización que puedan motivar a los empleados a trabajar hacia metas específicas.
		Fomentar retroalimentación: Crear un entorno donde se valore la retroalimentación constante entre empleados y gerentes esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.
Resultados	El 70% de los trabajadores encuestados afirmaron que casi siempre los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general.	Establecer objetivos claros y alineados: Definir objetivos que estén directamente relacionados con los objetivos generales de la empresa, asegurando que todos los empleados comprendan cómo sus tareas contribuyen al éxito organizacional.
		Implementar un sistema de evaluación integral: Desarrollar un sistema de evaluación del desempeño que no solo mida la productividad individual, sino que también considere el impacto de cada empleado en el desempeño general y en los equipos.
		Fomentar un ambiente colaborativo: Crear una cultura organizacional que valore el trabajo en equipo y la colaboración, promoviendo proyectos grupales y actividades que ayuden a los empleados a ver cómo sus contribuciones individuales impactan en el éxito colectivo.
		Fomentar la autonomía en las tareas: Dar a los empleados más control sobre cómo llevar a cabo sus tareas y proyectos puede

Iniciativa	El 80% de los trabajadores encuestados mencionaron que casi siempre la iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados de la empresa.	motivarlos a tomar la iniciativa y asumir responsabilidades adicionales.
		Establecer programas de reconocimiento: Implementar programas de reconocimiento para quienes muestran iniciativa, como elogios públicos, premios o incentivos, puede reforzar el comportamiento proactivo y motivar a otros a actuar de la misma manera.
		Promover una cultura abierta al cambio: Fomentar un ambiente donde se valore la creatividad y la disposición para proponer nuevas ideas, sin miedo a cometer errores.

11. Recursos para la Implementación de estrategias.

N°	Estrategias	Humanos	Tecnológico	Tiempo	Presupuest o
1	Personalización de recompensas: Implementar un sistema de recompensas flexible y personalizado, que permita a los empleados elegir entre diferentes tipos de recompensas (bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc.).	Representante	Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a plataformas de gestión de recursos humanos como Workday y aplicación de reconocimiento como Bonusly, para implementar sistemas de recompensas personalizadas.	30 días	S/ 1000
2	Implementar políticas de recompensas: Establecer metas claras y medibles, junto con criterios específicos para la obtención de recompensas y comunicar a los empleados cómo pueden ser recompensados.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a plataformas de gestión de desempeño como BambooHR y 15Five para establecer y comunicar metas.	30 días	S/ 1000
3	Establecer criterios para la obtención de recompensas: elaborar un check list de revisión periódica del sistema de recompensas para asegurarse de que se distribuyen de manera equitativa y que se ajustan a las necesidades de los empleados.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a herramientas de análisis como Power BI y sistemas de gestión de desempeño como BambooHR para monitorear recompensas	30 días	S/ 1000

4	Implementar programas de capacitación: Desarrollar e implementar programas de capacitación continua que estén alineados con las profesiones de los empleados y que fomenten tanto habilidades técnicas como blandas.	Representante	Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a plataformas de e-learning como Coursera for Business y LinkedIn Learning que facilitan el desarrollo de habilidades y blandas.	30 días	S/ 1000
5	Crear rutas de carrera claras: Establecer y definir las oportunidades de avance y desarrollo dentro de la organización que puedan motivar a los empleados a trabajar hacia metas específicas.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a sistemas de gestión de recursos humanos como BambooHR y SAP SuccessFactors para definir trayectorias profesionales.	30 días	S/ 1000
6	Fomentar retroalimentación: Crear un entorno donde se valore la retroalimentación constante entre empleados y gerentes esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a sistemas de evaluación 360 grados como Trakstar y herramientas como SurveyMonkey permiten realizar encuestas sobre el clima laboral.	30 días	S/ 1000

7	Establecer objetivos claros y alineados: Definir objetivos que estén directamente relacionados con los objetivos generales de la empresa, asegurando que todos los empleados comprendan cómo sus tareas contribuyen al éxito organizacional.	Representante	Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a herramientas de gestión de proyectos como Asana y Trello para desglosar objetivos generales en tareas específicas.	30 días	S/ 1000
8	Implementar un sistema de evaluación integral: Desarrollar un sistema de evaluación del desempeño que no solo mida la productividad individual, sino que también considere el impacto de cada empleado en el desempeño general y en los equipos.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a plataformas de gestión del desempeño como BambooHR y Lattice para medir la productividad y Herramientas de evaluación 360 grados como PerformYard	30 días	S/ 1000
9	Fomentar un ambiente colaborativo: Crear una cultura organizacional que valore el trabajo en equipo y la colaboración, promoviendo proyectos grupales y actividades que ayuden a los empleados a ver cómo sus contribuciones individuales impactan en el éxito colectivo.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a Aplicaciones de comunicación interna como Slack y plataformas de videoconferencia como Zoom promueven la interacción entre empleados.	30 días	S/ 1000

10	Fomentar la autonomía en las tareas: Dar a los empleados más control sobre cómo llevar a cabo sus tareas y proyectos puede motivarlos a tomar la iniciativa y asumir responsabilidades adicionales.	Representante	Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a Aplicaciones de colaboración como Slack facilitan la comunicación abierta, mientras que plataformas de e-learning como LinkedIn Learning permiten el desarrollo personal a su propio ritmo. .	30 días	S/ 1000
11	Establecer programas de reconocimiento: Implementar programas de reconocimiento para quienes muestran iniciativa, como elogios públicos, premios o incentivos, puede reforzar el comportamiento proactivo y motivar a otros a actuar de la misma manera.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a Software de gestión del desempeño como Lattice permite incluir reconocimientos en evaluaciones, mientras que redes sociales corporativas como Yammer fomentan la celebración de logros.	30 días	S/ 1000
12	Promover una cultura abierta al cambio: Fomentar un ambiente donde se valore la creatividad y la disposición para proponer nuevas ideas, sin miedo a cometer errores.		Computadora o laptop y conexión a internet para acceder a herramientas de innovación como Miro y MindMeister para facilitar la lluvia de ideas y LinkedIn Learning que ofrecen capacitación en habilidades creativas.	30 días	S/ 1000
Total	S/12,000				

12. Cronograma de actividades

N°	Actividades	Inicio	Termino	2025																			
				Enero				Febrero				Marzo				Abril							
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Personalización de recompensas: Implementar un sistema de recompensas flexible y personalizado, que permita a los empleados elegir entre diferentes tipos de recompensas (bonificaciones, días libres, capacitación, reconocimientos, etc.).	02/01/2025	31/01/2025	X	X	X	X																
2	Implementar políticas de recompensas: Establecer metas claras y medibles, junto con criterios específicos para la obtención de recompensas y comunicar a los empleados cómo pueden ser recompensados.	02/01/2025	31/01/2025			X	X	X	X														
3	Establecer criterios para la obtención de recompensas: elaborar un check list de revisión periódica del sistema de recompensas para asegurarse de que se distribuyen de manera equitativa y que se ajustan a las necesidades de los empleados.	15/01/2025	31/01/2025				X	X	X	X													
4	Implementar programas de capacitación: Desarrollar e implementar programas de capacitación continua que estén alineados con las profesiones de los empleados y que fomenten tanto habilidades técnicas como blandas.	03/02/2025	03/02/2025					X	X	X	X												
5	Crear rutas de carrera claras: Establecer y definir las oportunidades de avance y desarrollo dentro de la organización que puedan motivar a los empleados a trabajar hacia metas específicas.	05/02/2025	05/02/2025						X	X	X	X											
6	Fomentar retroalimentación: Crear un entorno donde se valore la retroalimentación constante entre empleados y gerentes esto puede ayudar a identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.	16/02/2025	16/02/2025								X	X	X	X									

VI. Conclusiones

Se estableció una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 debido a que es esencial implementar estrategias efectivas de motivación laboral y desempeño organizacional, del mismo modo se debe establecer recompensas que alineen el crecimiento del trabajador con su profesión, asegurando así un desarrollo profesional adecuado. Además, se proponen medidas que garantizan un buen desempeño organizacional, de modo que los resultados obtenidos impacten positivamente en las tareas realizadas y que las iniciativas de los empleados siempre sirvan como un motor de motivación.

Se describió las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C. en donde se encontró que la mayoría de los trabajadores señalaron que siempre las posibilidades de una promoción motivan al empleado a asumir nuevas responsabilidades. Por otro lado, manifestaron que casi siempre un incentivo específico aumenta su motivación para realizar una tarea, asimismo una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado, además el aumento en el salario influye en su motivación.

Se detalló las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., en donde se encontró que la mayoría de los trabajadores consideraron que casi siempre la competencia justa aumenta significativamente su motivación. Así mismo, manifestaron que casi siempre el compromiso incrementa la productividad, de tal manera confirmaron que asumir mayores responsabilidades actúa como un importante factor motivacional, además, mencionaron que casi siempre el crecimiento profesional es un elemento clave en la motivación intrínseca de los empleados.

Se describió las características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., en donde se encontró que la mayoría de los trabajadores señalaron que casi siempre el resultado de las tareas contribuye en el desempeño general del empleado. Por otro lado, consideraron que casi siempre la capacidad del personal ayuda a adaptarse a los cambios de la empresa. Así mismo, manifestaron que casi siempre la calidad del trabajador impacta en los logros de la empresa, además, señalaron que casi siempre las relaciones interpersonales no afectan el desempeño del trabajador.

Se detalló las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., en donde se encontró que la mayoría de los trabajadores manifestaron que casi siempre la iniciativa motiva al empleado en realizar su trabajo. Así mismo, señalaron que siempre el trabajo en equipo influye en los resultados. Por otro lado, mencionaron que casi siempre la colaboración con otras áreas contribuye al éxito de la empresa. Además, afirmaron que casi siempre tener metas claras influyen en la motivación del desempeño diario de los empleados.

Se elaboró una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., con el objetivo de aumentar la productividad de la empresa a través de la implementación de estrategias de motivación laboral y desempeño organizacional. Esta iniciativa fue fundamental debido a diversos problemas identificados en la empresa objeto de estudio. Entre los problemas destacados se encuentran que los incentivos y las recompensas no mejoran el desempeño laboral, la falta de crecimiento laboral no está acorde con la experiencia sino con la profesión, las tareas asignadas siempre están a bases de resultados lo que afecta el desempeño del trabajador y la falta de iniciativas hace que los trabajadores se sientan limitados.

VII. Recomendaciones

Implementar un plan de acción que incluya estrategias de motivación laboral y desempeño organizacional, con el fin de mejorar las recompensas y el crecimiento del trabajador, asegurando así un desarrollo profesional adecuado. Además, que los resultados impacten positivamente en las tareas realizadas y que las iniciativas de los empleados siempre sirvan como un motor de motivación.

Implementar estrategias como incentivos y recompensas, que reconozcan y valoren el desempeño de los empleados, así como ofrecer oportunidades claras de promoción. Al proporcionar incentivos, las organizaciones pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados. Las recompensas no solo impulsan el rendimiento individual, sino que también fomentan un ambiente donde los empleados se sientan valorados y apreciados por su trabajo.

Fomentar un ambiente laboral que promueva el desarrollo personal y profesional, estableciendo programas de capacitación que fortalezcan el compromiso y la asunción de responsabilidades. La inversión en el desarrollo de los empleados no solo mejora sus habilidades, sino que también crea un sentido de pertenencia y lealtad a la organización. Al ofrecer oportunidades de crecimiento, se puede aumentar la satisfacción laboral y reducir la rotación de personal.

Crear espacios de colaboración que faciliten la comunicación y las relaciones interpersonales entre los empleados, promoviendo un trabajo en equipo efectivo que contribuya a un clima organizacional positivo. La colaboración efectiva entre departamentos y equipos puede llevar a una mayor innovación y eficiencia. Fomentar un ambiente donde los empleados se sientan cómodos compartiendo ideas y trabajando juntos puede resultar en una cultura laboral más cohesiva y productiva.

Definir metas claras y alcanzables para los empleados, asegurando que cada trabajador comprenda sus objetivos y cómo su contribución impacta en el éxito general de la organización. Las metas bien definidas ayudan a los empleados a enfocar sus esfuerzos y medir su progreso. Al comprender cómo su trabajo se relaciona con los objetivos más amplios de la organización, los empleados se sienten más motivados y comprometidos con su desempeño.

Implementar la propuesta de mejora, basada en los resultados de la investigación, implica establecer un sistema de recompensas, establecer metas claras y medibles, y elaborar listas de verificación para revisiones periódicas. Además, es fundamental ofrecer capacitaciones que fomenten tanto habilidades técnicas como blandas, así como crear oportunidades de desarrollo profesional. También se sugiere implementar un sistema de evaluación integral y promover una cultura organizacional positiva. Asimismo, se pueden establecer programas de reconocimiento para aumentar la motivación y fomentar una actitud receptiva ante los cambios del entorno.

Referencias bibliográficas

- Acosta, Z., & Condor Toscano, Y. (2024). *Gestión de recursos humanos y competencias laborales en la Municipalidad provincial de Huancayo-2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7150>
- Adler, PS y Helfeldt, R. (2021). *Ambigüedad y búsqueda de objetivos: un marco teórico y una agenda empírica*. <https://onlinelibrary.wiley.com/>
- Andrade, C. (2021). *Responsabilidad social empresarial: Una breve revisión teórica para el caso ecuatoriano*. Revista Sapientiae, VII (1), 75-94. <https://doi.org/10.1694/452>
- Alcántara, S. B., García, R. A. C., & Méndez, O. J. M. (2024). *Capacidades dinámicas interactivas e innovación abierta: hacia la conformación de un marco teórico conceptual*. Publicaciones e Investigación, 18(1).
- Alencastre Guzman, B. C. (2024). *Propuesta de un proceso de gestión de la calidad para el aumento de la productividad de las Mypes esparragueras de la región Ica* TESIS. <http://hdl.handle.net/10757/673184>
- Almendros, M. Á. (2023). *Tendencias en la negociación colectiva respecto al empleo de personas con discapacidad en Andalucía*. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/86268>
- Arica Ico, O. W. (2023). *Propuesta de mejora del clima laboral para el desempeño organizacional en la microempresa restaurante de carnes a la parrilla y servicios Prasa Smoke House & Wines EIRL del distrito de Piura, Año 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34698>
- Arteaga, R. F. (2021). *Planificación Estratégica y desempeño organizacional: Caso Hidromaxi construcciones SA de la ciudad de Quito* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM). [https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20RENNI.%20\(1\).pdf](https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3185/1/TESIS-%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20RENNI.%20(1).pdf)
- Arrúe, A. S. (2024). *Endomarketing y compromiso laboral en Cooperativa Aprocassi San Ignacio 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8873>
- Atencio, K. M. C., Incio, Ó. M. R., e Incio, M. I. R. (2020). *Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios*. UCV-hacer: Revista de Investigación y Cultura, 9(3), 85-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7946104>

- Aviles-Peralta, Y. Y. (2024). *Salario Emocional: más allá de la compensación tradicional*. *Región Científica*, 3(1), 2024191-2024191.
- Azkue (2023) *Motivación laboral*. <https://humanidades.com/motivacion-laboral/>
- Balcázar, J. A. (2023). *Motivación laboral: elemento clave para el desempeño del talento humano en la panificadora Lluvias de Gracia*. <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4062>
- Bello, D. C. (2020) *Caracterización de los factores relevantes del marketing mix para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas (Pizzerías) en la ciudad de Huaraz, 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/31237>
- Benites Pantoja, T. M., & Sotomayor Herrera, M. L. (2021). *Motivación laboral y rotación de personal motorizado de una empresa de servicio Courier, San Juan de Lurigancho, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79555>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Castillo Hernández, L. (2020). *El capital humano y su relación con el desempeño organizacional*. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Bernardi, A. L. (2022). *Motivación laboral y engagement*.
- Borda, R. S. (2023). *Motivación para mejorar el desempeño laboral de la empresa reencauchadora Conga del distrito Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Ayacucho 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/34702>
- Buendía, R. A., & Montalbán Sandoval, A. J. (2023). *Optimización de la productividad a través de la revisión de perfiles de puesto, en una empresa de logística de lima metropolitana: Abordando los desafíos en la gestión de recursos humanos (2023)*. <http://hdl.handle.net/10757/670280>
- Bravo, C. C., Hernández Nariño, A., Negrin Sosa, E., Palacios Zurita, W. A. A., Sarmentero Bon, I. S. B., & Félix López, M. E. (2020). *Mejora del desempeño de empresas comercializadoras con enfoque de sistema y comportamiento organizacional*. *Ingeniería Industrial*, 41(2), 1–19. Recuperado a partir de <https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/994>

- Calderón, J. J. (2022). *Estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de un programa social en la ciudad de Trujillo—2022* [Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105049>
- Cárdenas, S., Flores, J., Huatuco, M., Lino, K., & Paredes, M. (2022). *Desarrollo evolutivo de competencias laborales: literatura*. *Gaceta Científica*, 8(4),207–213. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1807>.
- Campos, M. (2022). *Motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores del Área de Recursos Humanos en la Empresa CEDITEDV SAC, Lima Metropolitana, 2022*. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2119>
- Carrillo, E. P. (2023). *Motivación extrínseca y su relación con el rendimiento del talento humano* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/37078>
- Carrasco, R., Auca, J., Visa, S., Atajo, J., & Santacruz, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior* (Editora CLAEAC (ed.)). <https://publicar.claec.org/index.php/editora/catalog/book/107>
- Castañeda, W. H. (2023). *Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022*.
- Castillo, I. (2022). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santo Domingo - Piura- 2019*. Pimentel. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9290>
- Castro, C. B., & Armario, E. M. (2020). *Marketing relacional*. Esic editorial.
- Conde, D. (2024). *Propuesta de mejora en motivación laboral para trabajo en equipo en la microempresa de transportes Retama EIRL distrito Jesús Nazareno, Ayacucho, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/36833>
- Colavita, L. D. (2022). *La motivación en el trabajo*. <https://repositorio.inta.gob.ar/handle/20.500.12123/11620>
- Corona, V. G., Carrillo, E. R., González, J. L. C., & Aguirre, C. G. (2022). *Análisis de la motivación extrínseca y la retroalimentación afectiva en la interacción profesor-alumno*. *Revista digital internacional de psicología y ciencia social*, 8(1), 1-19.

- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., & Alvarado- Carrillo, A. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Conciencia Tecnológica, (60). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/140825>
- Correa, E (2020). *Gestión de calidad y el marketing en las Mype del sector de servicios rubro salones de belleza del distrito de Juliaca, año 2019* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18768>
- Condor Machacuay, M. R., & Matamoros Coquil, M. (2024). *Aprendizaje colaborativo en estudiantes universitarias de la carrera de Educación Inicial de la UNCP-Huancayo-2022*. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10875>
- Cuyubamba, M. A. (2024). *Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Ramón, Chanchamayo*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/items/dc4f382f-c04f-45c9-b2b5-99c175f2d1c7>
- Dávila (2022). *Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana* http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202022000100576
- Dávila, R. C., Corzo, E. D. C. A., Quispe, J. F. P., & Diaz, D. Z. (2022). *Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana*. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100576&script=sci_arttext
- Dabengwa, RT y Chituku, K. (2021). *El papel del aprendizaje continuo y el desarrollo profesional en el desempeño de los empleados durante la pandemia de COVID-19* *Revista Internacional de Formación y Desarrollo*, 25(4), 442-458.
- Durazno, M. (2023). *Influencia de la motivación en el desempeño de los servidores que laboran en médica integral*. Universidad del Azuay.
- Espino, J. (2021). *La motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro ferreterías, distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2019*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/21504>
- Estrada-Acuña, R. A., Arzuaga, M. A., Giraldo, C. V., & Cruz, F. (2021). *Diferencias en el análisis de datos desde distintas versiones de la Teoría Fundamentada*. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (51), 185-229.

- Evangelista, J. M. (2023). *La motivación extrínseca y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa agroindustrias Josymar SAC Trujillo 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/18932>
- Flores, E. E. (2024). *Estrés laboral y calidad de vida laboral en profesionales de enfermería del servicio de emergencias adultos de un hospital de EsSalud Lima 2024*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/11923>
- Felipa, L. R. (2024). *Propuesta de mejora del clima laboral para el eficiente desempeño de los colaboradores en la facultad de Ciencias Biológicas-UNPRG, Lambayeque, 2024*.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/37124>
- Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Editorial Tutor Formación.
https://elibro.net/es/lc/uladech/títulos/217781/?as_all=trabajo__en__equipo&as_all_op=unaccent__icontains&as_title_type=BOOK&as_title_type_op=in&prev=as
- Flores, M. A., & Frías Rivera, M. H. (2022). *Salud ocupacional y desempeño organizacional en Peviso Ingenieros SAC, San Juan de Lurigancho, 2022*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/114444>
- García, R., Antonietti, A., & Fernández, A. G. (2024). *Evolución e impacto del enfoque de competencias*. *Técnica administrativa*, 23(97), 2.
- García, M. (2023). *Liderazgo organizacional* (Universidad del Valle (ed.)).
https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_organizacional/r6vTEAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Liderazgo+organizacional&printsec=frontcover
- García, J. (2022). *Tipos de motivación: las 8 fuentes motivacionales*. Recuperado el 10 de julio de 2022. <https://es.scribd.com/document/456770531/Tipos-de-motivacion>
- García-Morales, M. J., & Barón-Claros, S. (2021). *Digital skills and organizational performance: A meta-analysis*. *Journal of Business Research*, 133, 1146-1158.
- Gavilan, Y. E., & Huamani Palomino, G. R. (2021). *Motivación Laboral y Productividad Laboral en la empresa Ccory Cruz SAC-Ayacucho, 2020*.
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3360/T037_70089413_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Geraldo, L. (2022). *Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos*. *Revista de investigación en psicología*, 25 (1), 63-81. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rip/v25n1/1609-7475-rip-25-01-63.pdf>
- Gómez, H. E. (2024). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de una MYPE del sector gastronómico, Lurín-2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2960>
- González-Johnson, A. M., González Vega, M., Cisneros, R. W., & Arrocha, E. (2024). *Métodos para la investigación de la lingüística inglesa en publicaciones de revista de la Universidad de Panamá*. <https://repositorio.ciedupanama.org/handle/123456789/434>
- Graciano, C. C. (2022). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro servicio salones de belleza: caso empresa Spa Tu Stylo, distrito Ayacucho 2019*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27847/micro_y_pequenas_empresas_motivacion_laboral_graciano_paquiyaury_cecilia_celina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guzmán, M. C., Tejada, C. Y. R., & Cano, J. M. (2024). *Metodología de Intervención en Trabajo Social. Catálogo General de Libros ACANITS*. <https://www.ojs.acanits.org/index.php/catalogo-libros-acanits/article/view/9/9>
- Guzmán, C. (2021). *Cultura y desempeño organizacional: contrastes entre liceos de alto y bajo puntaje simce en Ñuble*. *Revista Reflexión E Investigación Educativa*, 3(2), 83–101. <https://doi.org/10.22320/reined.v3i2.4907>
- Hernández, H. (2023). *Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local-Perú*. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 3(2), 7-16. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/79/188>
- Huamán, T. (2023). *Propuesta de motivación e incentivos para mejorar el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Curahuasi, Apurímac 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9220>
- Herrera, C. E. (2022). *La Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal 2019-2020* (Master's thesis). <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5893>
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F. (2020). *Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición*. *Revista Ciencias de la Documentación*, 66-77.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-hill.
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscl/1385>
- Huaihua, Y. M., & Valencia Huayllino, Y. (2024). *Factores relacionados a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería de la Red Sur Cusco 2023*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/8713>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2023). *Informe sobre la contribución de las micro, pequeñas y medianas empresas al Producto Bruto Interno (PBI) en Perú*.
www.inei.gob.pe
- Jaime Pin, C. J. (2022). *Cultura Organizacional y desempeño laboral en las Mipymes de electrodomésticos, canton Jipijapa* (Bachelor's thesis, Jipijapa. UNESUM).
<http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3412>
- Jarvis, P. (2021). *Tendencias mundiales en el aprendizaje a lo largo de toda la vida: la contribución de la UNESCO a la configuración del futuro*. *Revista Internacional de Educación Permanente*. 40(2), 189-201.
- Juárez, M. A., & Rivera Huaman, M. D. P. (2024). *Habilidades sociales y clima organizacional según la percepción del personal docente y administrativo en el IESTP Puerto Inca-Huánuco, 2023*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/15349>
- Kramer, RM y Ryba, M. (2021). *El futuro de la confianza en el lugar de trabajo*. *Revisión anual de psicología organizacional y comportamiento organizacional*, 14(1), 429-456.
<https://www.annualreviews.org/>
- Lahmann, J. (2020). *Empresa motivada: Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado*. Ecoe Ediciones.
- Lázaro, E. F. (2023). *Satisfacción laboral y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa privada de Lima Metropolitana, 2023*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/147129>
- Lazo M. & Lazo A. (2020). *Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil*
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134>

- Liñan, J. L., & Rodríguez Arce, F. M. (2021). *La motivación extrínseca como estrategia de gestión en el desempeño de los empleados del sector financiero, Lima 2021*. <http://hdl.handle.net/10757/667453>
- López, A. M., Rodríguez, M. M., & Cortés, V. H. S. (2022). *Análisis de desempeño de las organizaciones económicas rurales*. *Revista Internacional de Organizaciones*, (29), 57-90. <https://doi.org/10.17345/rio29.57-90>
- Llamas, B., Torre, I., García, F., Álvarez, R., & Bañuelos, V. (2020). *Fortalecimiento de valores en estudiantes universitarios: Su incidencia en la agenda para el desarrollo municipal*. *Revista Jurídicas CUC*, XVI (1), 145-176. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.16.1.2020.06>
- Miranda, M. (2023). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas rubro ferretería: caso Cofahua SAC, distrito San Juan Bautista, Ayacucho 2021*. https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32324/incentivos_liderazgo_MIRANDA_YUPANQUI_MIRIAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Michca, M. H. M. (2022). *Administración estratégica y desempeño organizacional de una empresa de fabricación de muebles de melamina del distrito San Martín de Porres*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93409>
- Melgar-Bayardo, J., Poxtan-Poxtan, D., Ramos-Rubio, P., & Leiner, M. (2024). *La motivación extrínseca e intrínseca y su relación con el compromiso organizacional de operadores de producción de la Industria Maquiladora de Exportación (IME) de Ciudad Juárez, México*. *Revista ESPACIOS*, 45(03).
- Montoya, S. E. (2022). *Validación de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS%20FINAL_Elizabeth%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, M. L. (2024). *Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional de la microempresa multiservicios Galney, distrito Tumbes 2023*.
- Moyano, G., & Rodríguez, V. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral*. <https://ri.unsam.edu.ar/handle/123456789/1195>

- Montañez, I. A. (2020). *Evolución del concepto de competencia laboral en el siglo XXI* [Tesis de especialización, Fundación Universidad de América, Facultad de Educación Permanente y Avanzada]. Bogotá D.C. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7885/1/275438-2020-I-GTH.pdf>
- Moreno, M. (2020). *Arquetipos: Conocer al cliente, la base para gestionar su experiencia*. Madrid, España. Obtenido <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7733962>
- Müller, J. (2020). *Análisis de la relación del modelo de recompensa total (salario, beneficios sociales y recompensas psicológicas) con la satisfacción, desempeño y el compromiso del trabajador*. <http://hdl.handle.net/10481/67219>
- Muñoz, F. C., & Calderón, D. M. D. (2024). *Motivación intrínseca y su relación con el aprendizaje del factor común*. *Praxis*, 20(1), 143-157.
- Noreña, I. (2021). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro spa: caso Adrian Coiffure & Spa del distrito de Callería, Pucallpa, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/30273>
- Núñez, G. C. (2020). *La motivación y el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Universidad Alas Peruanas filial Tacna, año 2018*. <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f24e3b8b-cc57-4bcd-b093-c3b860f2d34a/content>
- Pacheco, E. A. S., Sotomayor, C. G. H., & Benalcázar, M. C. A. (2022). *Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador*. 593 digital Publisher CEIT, 7(4), 462-473.
- Palomino, R. E., & Poza Huamani, A. (2020). *Relación entre las recompensas tangibles y la motivación laboral: una revisión de la literatura científica*. <https://hdl.handle.net/11537/24968>
- Pariona, G. M. (2024). *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la microempresa colegio Sava School, Distrito Santa Rosa, Ayacucho, 2024*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37658>
- Pincay, S. L. P., Toala, S. E. P., & Bustamante, R. Y. S. (2023). *Aporte de la motivación laboral en el clima organizacional de las pymes en Ecuador*. *Polo del Conocimiento: Revista*

- científico-profesional, 8(5), 211-232.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9292152>
- Piñeiro, V., García-Alvarez-Coque, J. M., & Meliá-Martí, E. (2024). *Impulsores de la colaboración para la innovación social en el sector agroalimentario*. *economía*, (114).
- Piedra, J. A. M., & Manqueros, J. M. C. (2021). *El muestreo y su relación con el diseño metodológico de la investigación. Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa*. Un abordaje didáctico, 81.
- Portilla, G. M. (2023). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de una empresa de servicios funerarios en la ciudad de Quito en el periodo entre octubre y noviembre 2022* (Bachelor's thesis). <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/24212>
- Portocarrero, V. G. (2024). *Estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima, 2022*. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/14035>
- Prochazka, J., Scheel, T., Pirozek, P., Kratochvil, T., Civilotti, C., Bollo, M., & Maran, D. A. (2020). *Data on work-related consequences of COVID-19 pandemic for employees across Europe*. *Data in brief*, 32, 106174.
- Quintero, L. F. (II.) & Betancur Arias, J. D. (2021). *Factores para el diseño de políticas de salario emocional*. Universidad Católica Luis Amigó. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/176127>
- Quispe, G., Herrera, V. H. D., Aliaga, A. A. B., & Rios, V. Y. B. (2023). *Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima*. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 28(101), 113-125. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890841>
- Quiroa, M. (2024, 01 de octubre). *Teoría de Herzberg*. *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-deherzberg.html>
- Quetglas Pérez, Á. (2020). *Competencias clave para el trabajo*. México D.F., México: Pearson Educación.
- Fernández, V. O. (2024). *Propuesta de mejora de la gestión de calidad y la motivación laboral en la pequeña empresa Emanuel de Santa Rosa-Chiclayo-2024*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37166>

- Ramírez, P. S. (2024). *La motivación para mejorar el desempeño de los trabajadores en las empresas pollerías en la zona céntrica de la ciudad de Chimbote, 2024*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37600>
- Redondo, A. (2024). *Motivación laboral y engagement*. <http://redi.ufasta.edu.ar:8082/jspui/handle/123456789/2653>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing Inc.
- Riveros, L. C. (2024). *Propuesta de mejora de la motivación laboral para la atención al cliente en la pequeña empresa inversiones Marisquería Cabo Blanco SRL, distrito de Ayacucho, 2024*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/37607>
- Rodríguez, A. M., Segura, X., Elizondo, M. D., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad*. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*, 41(43), 53-68. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Rojas, C. A. (2024). *El capital intelectual y su relación con el desempeño organizacional de las cajas municipales de la provincia de Arequipa, periodo 2023*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/14400>
- Román, V. J. M., Díaz, L. A. N., & Jaramillo, M. E. B. (2024). *Análisis de incentivos laborales y su influencia en la empresa "Distribuidora Manuel Batallas" en la provincia de El Oro*. *Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 6(57), 1-15. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v6i57.594>
- Ruiz, I., & Villar Paredes, E. (2023). *Trabajo colaborativo, un desafío desde aulas virtuales: una revisión bibliográfica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 11172-11188. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5329
- Salazar, L. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Universidad Pontificia Bolivariana; 6 (1). <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
- Sancán, R. G. (2021). *Desempeño organizacional de los Gad's parroquiales y el desarrollo del turismo alternativo, cantón Jipijapa, año 2020* (Master's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021). <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6163>

- Sarmiento, R. M. (2022). *Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa contratistas M &S EIRL, distrito de Huaraz, 2022.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/29634>
- Sakamoto, N. (2022). *Propuesta de mejora de motivación laboral y atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2021.* <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28501>
- Seoane, E. (2023). *Metas SMART: Logra tus Sueños* (Eva Seoane (ed.)). https://www.google.com.pe/books/edition/Metas_SMART_Logra_tus_Sue%C3%B1os/dte4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Metas+SMART:+Logra+tus+Sue%C3%B1os&printsec=frontcover
- Shigüe, E. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Avícola Pérez De La Ciudad De Ambato. Ambato.* <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/>
- Tenorio, R. (2024). *Propuesta de mejora del liderazgo organizacional para mejorar el desempeño laboral en la empresa Construk Global Klee EIRL, Ayacucho, 2024.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37467>
- Tompson, I (2021). *Definición de la promoción del marketing.* <https://www.marketingintensivo.com/articulos-promocion/que-es-promocion.html>
- Urpay, Y. J. (2024). *Clima laboral y desempeño del personal administrativo en la escuela de posgrado de la UNSCH, Ayacucho 2024.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/37902>
- Vásquez, Y. M. (2024). *El marketing y la gestión de calidad en la empresa Yuri Salón spa sector servicio, rubro salones de belleza, Nuevo Chimbote. 2024.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/38315>
- Vasquez Huamanchau, E. F. (2022). *Desarrollo organizacional en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas: caso granja Quispe SA del distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2020.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28952>
- Valdivia, W (2022). *Motivación laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro educación básica regular: caso IE Pr. Angelitos de Dayi SRL del distrito de Ayacucho, 2019.* <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27994>

- Vidal-Suñé, A., & Amado (dirs.) Alarcón Alarcón. (2021). *Ocupaciones y lenguaje*. PUBLICACIONES URV.
- Wood, DR, Bond, CJ y Bailey, CD (2021). *La psicología del cambio organizacional y la innovación*. Revisión de la Academia de Gestión, 46(1), 1-26.
- Woodcock, M., & Quinn, R. (2021). *Colaboración para el futuro del trabajo*. Diario de gestión de la organización, 46(10), 2467-2482. <https://www.tandfonline.com/>
- Zapata, D. E. (2024). *Gestión de calidad y desempeño organizacional en la empresa dental Care Norte EIRL. en Sullana, 2023*. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/35661>
- Zapata, J. (2020). *Responsabilidades y su definición precisa para los miembros de la organización*.
https://elssa.imss.gob.mx/files/4.2_4.3_Responsabilidades%20y%20su%20definici%C3%B3n%20precisa_12_20.pdf
- Zúñiga Ugarte, A. N., & Ramirez Garcia, B. Y. (2023). *Motivación económica y su impacto en el desempeño organizacional en las microempresas de la ciudad de Machala, sector Las Brisas*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/22067>

Anexos

Anexo 1. Carta de recojo de datos



Chimbote, 22 de agosto del 2024

CARTA N° 0000001294- 2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Señor/a:

SMITH MICHAEL DE LA CRUZ ARANGO
SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.

Presente.-

A través del presente reciba el cordial saludo a nombre del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, asimismo solicito su autorización formal para llevar a cabo una investigación titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024, que involucra la recolección de información/datos en 10, a cargo de PERCY LUJAN HUARACA, perteneciente a la Escuela Profesional de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, con DNI N° 48100750, durante el período de 05-08-2024 al 30-11-0224.

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

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente.



Dr. Willy Valle Salvatierra
Coordinador de Gestión de Investigación



SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.
RUC: 20608194722
Smith Michael De la Cruz Arango
GERENTE GENERAL

Reabido

23 / 08 / 24



www.uladech.edu.pe/

email: cooperacion@uladech.edu.pe
Telf.: (043) 343444 Cel: 948560463

Jr. Tumbes N° 247 - Centro Comercial y Financiera - Chimbote, Perú

Anexo 2. Documento de aprobación de institución para la recolección de información



CARTA N° 12-2024-SMAS CONTRATISTAS GENERALES

Señor(a) : VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN ULADECH CATÓLICA

Asunto : AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Referencia : CARTA N° 00001294-2024-CGI-VI-ULADECH CATÓLICA

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en relación al documento de la referencia, manifestarle la aceptación del estudiante tesista **PERCY LUJAN HUARACA** con código N° 3111140188 de la carrera profesional de Administración para que desarrolle su Taller de Investigación con título PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024,

Por la presente le autorizo utilizar el nombre de la empresa en la investigación así como para desarrollar la investigación en nuestras instalaciones y encuestar a nuestros trabajadores como parte de su estudio. Esta autorización tiene la validez durante los meses de agosto 2024 hasta noviembre 2024.

Agradezco su interés de mejorar nuestra motivación laboral y desempeño organizacional en nuestro establecimiento. Estoy seguro que su investigación será de gran valor para nuestra empresa

Me pongo a su disposición para brindarle todo el apoyo necesario durante el desarrollo de su proyecto. No dude en ponerse en contacto para cualquier duda adicional.

Le deseo mucho éxito en su investigación y confío en que sus hallagos y recomendaciones contribuirán a mejorar la motivación en nuestros personales.

Esperando su atención, me despido de usted.

Atentamente:



SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.
RUC: 20603194722
Gerente General
Gerente General

RUC: 20603194722
Jr. José Santos Atahualpa N° 142. San Juan Bautistas - Ayacucho.
966004254 / 966672242
smas.contratistas@gmail.com



Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Cuál es la propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? • ¿Cuáles son las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? • ¿Cuáles son las características del desempeño de las funciones de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? • ¿Cuáles son las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? • ¿Cuál es la propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024? 	<p>Objetivo general Establecer una propuesta de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características de la motivación extrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 • Detallar las características de la motivación intrínseca de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 • Describir las características del desempeño de las funciones en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 • Detallar las características individuales en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 • Elaborar una propuesta de un plan de mejora de la motivación laboral para el desempeño organizacional en la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024 	<p>La presente investigación No presenta Hipótesis por ser del tipo descriptivo. Según Reyes (2022), en este tipo de investigación, la formulación de hipótesis no es necesaria, ya que se centra en la descripción y análisis de fenómenos mediante la formulación de preguntas derivadas del planteamiento del problema. Estas preguntas orientan los objetivos de la investigación, mientras que el marco teórico ofrece el respaldo necesario para la realización del estudio.</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación extrínseca • Motivación intrínseca <p>Variable 2: Desempeño organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de sus funciones • Características individuales 	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo – de propuesta</p> <p>Diseño de investigación No experimental - transversal</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 10 trabajadores</p> <p>Muestra: 10 trabajadores</p> <p>Técnica e Instrumento:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 4. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
 FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
 CUESTIONARIO
 DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES

El presente cuestionario tiene por objetivo recabar información de las variables motivación laboral y desempeño organizacional de la microempresa SMAS Contratistas Generales S.A.C., distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2024.

INSTRUCCIONES: A continuación, le presentamos las preguntas, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, marcar con un aspa (x) aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo a las siguientes alternativas. Respecto a la variable motivación laboral y desempeño organizacional. El presente cuestionario se validará a través del juicio de expertos y su confiabilidad se medirá a través de alfa de Cronbach.

Marque con una (x) dentro del recuadro según corresponda su apreciación.

	Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Nº	Items				alternativas
VI: Motivación Laboral					
D1: Motivación extrínseca (incentivo, recompensa, salario, promoción)					
1	¿Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea?				1 2 3 4 5
2	¿Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado?				1 2 3 4 5
3	¿El aumento en el salario del empleado influye en su motivación?				1 2 3 4 5
4	¿La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades?				1 2 3 4 5
D2: Motivación intrínseca (competencia, compromiso, responsabilidad)					
1	¿La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado?				1 2 3 4 5
2	¿El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo?				1 2 3 4 5
3	¿Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo?				1 2 3 4 5
4	¿El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional?				1 2 3 4 5
V2: Desempeño organizacional					
D1: Desempeño en la función (resultados, capacidad, calidad, relaciones interpersonales)					
1	¿Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general?				1 2 3 4 5
2	¿La capacidad del empleado le ayudan para adaptarse a los cambios en la empresa?				1 2 3 4 5
3	¿La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa?				1 2 3 4 5
4	¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo?				1 2 3 4 5
Dimensión 2: Características individuales (iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, metas)					
1	¿La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados de la empresa?				1 2 3 4 5
2	¿Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado?				1 2 3 4 5
3	¿Colaborar con otras áreas contribuye al logro del objetivo común de la empresa?				1 2 3 4 5
4	¿Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario?				1 2 3 4 5

Anexo 5. Ficha técnica de los instrumentos

Validación de instrumentos por juicio de expertos Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mgtr. MARITZA LEON VIGO

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024.

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

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

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

Atentamente,



Percy Lujan Huaraca

DNI: 48100750

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:Maritza León Vigo.....
N° DNI / CE:18858304..... Edad: ...53.....
Teléfono / celular: ...943203229..... Email:malevi2501@mail.com

Título profesional:Licenciada en Administración.....
Grado académico: Maestría X Doctorado:.....
Especialidad:Magíster en Administración
Institución que labora:Universidad Nacional Santiago Antúnez de
Mayolo.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA
EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS
CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA,
AYACUCHO, 2024

Autor(es):Percy Lujan Huaraca.....

Programa académico:Administración



Mag. Lic. Adm. Maritza León Vigo
CLAD N° 01137
Firma

Huella digital



Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*

TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024.

Variable 1: Motivación Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Motivación extrínseca (incentivo, recompensa, salario, promoción)							
1	¿Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea?	X		X		X	
2	¿Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado?	X		X		X	
3	¿El aumento en el salario del empleado influye en su motivación?	X		X		X	
4	¿La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades?	X		X		X	
Dimensión 2: Motivación intrínseca (competencia, compromiso, responsabilidad)							
1	¿La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado?	X		X		X	
2	¿El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo?	X		X		X	
3	¿Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo?	X		X		X	
4	¿El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional?	X		X		X	
Variable 2: Desempeño organizacional							
Dimensión 1: Desempeño en la función (resultados, capacidad, calidad, relaciones interpersonales)							
1	¿Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general?	X		X		X	
2	¿La capacidad del empleado le ayudan para adaptarse a los cambios en la empresa?	X		X		X	
3	¿La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa?	X		X		X	
4	¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo?	X		X		X	
Dimensión 2: Características individuales (iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, metas)							
1	¿La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados en la empresa?	X		X		X	
2	¿Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado?	X		X		X	
3	¿Colaborar con otras áreas contribuye al logro del objetivo común de la empresa?	X		X		X	
4	¿Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

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

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg ... Maritza León Vigo..... DNI 18858304.....


 Mg. Lic. Adm. Maritza León Vigo
 CUD 011127

Firma



Huella digital

Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mgtr. LUIS ANTONIO YANAC SUAREZ

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024

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

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

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

Atentamente,



Percy Lujan Huaraca

DNI: 48100750

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos:Luis Antonio Yánac Suárez.....
N° DNI / CE:31653804..... Edad:54.....
Teléfono / celular:951931558..... Email: tonysuarez171@gmail.com

Título profesional:Licenciado en Administración.....
Grado académico: Maestría Doctorado:
Especialidad:Administración.....
Institución que labora:IESTP Carhuaz.....

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL
DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS
GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024

Autor(es): PERCY LUJAN HUARACA
Programa académico: ADMINISTRACIÓN


.....
Mgtr. Luis Antonio Yánac Suárez
Reg. CLAD N° 4120



Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*							
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024.							
Variable 1: Motivación Laboral	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Motivación extrínseca (incentivo, recompensa, salario, promoción)							
1	¿Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea?	X		X		X	
2	¿Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado?	X		X		X	
3	¿El aumento en el salario del empleado influye en su motivación?	X		X		X	
4	¿La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades?	X		X		X	
Dimensión 2: Motivación intrínseca (competencia, compromiso, responsabilidad)							
1	¿La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado?	X		X		X	
2	¿El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo?	X		X		X	
3	¿Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo?	X		X		X	
4	¿El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional?	X		X		X	
Variable 2: Desempeño organizacional							
Dimensión 1: Desempeño en la función (resultados, capacidad, calidad, relaciones interpersonales)							
1	¿Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general?	X		X		X	
2	¿La capacidad del empleado le ayudan para adaptarse a los cambios en la empresa?	X		X		X	
3	¿La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa?	X		X		X	
4	¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo?	X		X		X	
Dimensión 2: Características individuales (iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, metas)							
1	¿La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados en la empresa?	X		X		X	
2	¿Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado?	X		X		X	
3	¿Colaborar con otras áreas contribuye al logro del objetivo común de la empresa?	X		X		X	
4	¿Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario?	X		X		X	

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones:

... Opinión de experto: Aplicable (x) Aplicable después de modificar () No aplicable ()
 Nombres y Apellidos de experto: Mg ... LUIS ANTONIO YÁNAC SUÁREZ..... DNI 31653804

.....

Mgtr. Luis Antonio Yánac Suárez
 Reg. CLAD N° 4120



Carta de Presentación al Experto

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Mgtr. CARMEN ROSA AZABACHE AQUINO

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

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

Mi proyecto se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO, 2024

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

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

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

Atentamente,



Percy Lujan Huaraca

DNI: 48100750

Ficha de Identificación del Experto

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: AZABACHE AQUINO, Carmen Rosa

N° DNI : 31676893

Edad: 69 años

Teléfono / celular: 966406272

Email: cazabachea@unasam.edu.pe

Título profesional: licenciada en Administración

Grado académico: Maestría Doctorado:

Especialidad: Ciencias Empresariales: Mención en Gestión Empresarial

Institución que labora: Consultoría GONZA SAC.

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título:

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024

Autor(es):

PERCY LUJAN HUARACA

Programa académico:

Administración


Mg. Carmen R. Azabache Aquino
Licenciada en Administración
CLAD N° 04121



Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN*								
TÍTULO: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024.								
Variable 1: Motivación Laboral		Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
Dimensión 1: Motivación extrínseca (incentivo, recompensa, salario, promoción)								
1	¿Un incentivo específico aumenta la motivación del empleado para realizar una tarea?	X		X		X		
2	¿Una recompensa mejora el desempeño laboral del empleado?	X		X		X		
3	¿El aumento en el salario del empleado influye en su motivación?	X		X		X		
4	¿La posibilidad de una promoción motiva al empleado a asumir nuevas responsabilidades?	X		X		X		
Dimensión 2: Motivación intrínseca (competencia, compromiso, responsabilidad)								
1	¿La competencia equitativa en la empresa aumenta la motivación del empleado?	X		X		X		
2	¿El nivel de compromiso del empleado incrementa la productividad en su trabajo?	X		X		X		
3	¿Asumir mayor responsabilidad motiva al empleado en su trabajo?	X		X		X		
4	¿El crecimiento del empleado en la empresa está relacionado con su carrera profesional?	X		X		X		
Variable 2: Desempeño organizacional								
Dimensión 1: Desempeño en la función (resultados, capacidad, calidad, relaciones interpersonales)								
1	¿Los resultados de las tareas del empleado contribuyen a evaluar su desempeño general?	X		X		X		
2	¿La capacidad del empleado le ayudan para adaptarse a los cambios en la empresa?	X		X		X		
3	¿La calidad del trabajo del empleado impacta su desempeño laboral y los logros de la empresa?	X		X		X		
4	¿Las relaciones interpersonales afectan el desempeño del empleado en el trabajo?	X		X		X		
Dimensión 2: Características individuales (iniciativa, trabajo en equipo, colaboración, metas)								
1	¿La iniciativa que toma el empleado mejora los procesos y resultados en la empresa?	X		X		X		
2	¿Trabajar en equipo influye en los resultados del empleado?	X		X		X		
3	¿Colaborar con otras áreas contribuye al logro del objetivo común de la empresa?	X		X		X		
4	¿Tener metas claras motiva al empleado en su desempeño diario?	X		X		X		

*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: **Debe ejecutarse el proyecto, tal como ha sido propuesto** Opinión de experto:

Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Mg Carmen Rosa Azabache Aquino DNI: 31676893


 Mg Carmen R. Azabache Aquino
 Licenciada en Administración
 CLAD N° 04121



Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach

Variable 01: Motivación Laboral

ESCALA Likert									
Informacion de Motivacion Laboral									
Nº	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	SUMA
Sujeto 1	5	5	5	5	4	5	4	5	38
Sujeto 2	5	4	4	4	5	4	5	5	36
Sujeto 3	5	5	4	5	4	4	4	4	35
Sujeto 4	5	4	5	5	5	5	5	4	38
Sujeto 5	4	4	5	5	5	4	4	4	35
Sujeto 6	5	4	4	4	4	4	4	4	33
Sujeto 7	4	4	4	5	4	5	4	4	34
Sujeto 8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
Sujeto 9	4	4	5	5	4	4	4	4	34
Sujeto 10	4	4	4	4	3	4	1	4	28
VARIANZA	0.25	0.16	0.24	0.24	0.36	0.21	1.00	0.16	

α (alfa) =	0.759465886	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$
K (numero de ítems) =	8	
Vi (varianza de cada ítems) =	2.62	
Vt (varianza totales) =	7.81	

RANGOS	CONFIABILIDAD
0,81 A 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

CONCLUSION:
<p>En la variable "Motivacion Laboral" se encuestó a 10 trabajadores de la microempresa "SMAS Contratistas Generales S.A.C." del cual según la formula alfa de cronbach, salio como resultado final 0.759465886, lo que nos quiere decir que el analisis de consistencia es Alta de confiabilidad del instrumento.</p>

Variable 02: Desempeño Organizacional

ESCALA Likert									
Información de Desempeño Organizacional									
N°	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	SUMA
Sujeto 1	5	3	5	4	2	5	4	5	33
Sujeto 2	5	4	5	4	5	4	4	3	34
Sujeto 3	4	4	5	4	4	5	4	5	35
Sujeto 4	4	4	4	4	4	4	4	5	33
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	5	4	33
Sujeto 6	4	4	4	5	4	5	5	4	35
Sujeto 7	4	5	4	3	4	4	5	4	33
Sujeto 8	4	5	4	5	4	5	5	4	36
Sujeto 9	4	5	4	5	4	5	4	4	35
Sujeto 10	3	5	4	4	4	4	4	4	32
VARIANZA	0.29	0.41	0.21	0.36	0.49	0.25	0.24	0.36	

α (alfa) =	0.859060	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$
K (numero de items) =	8	
Vi (varianza de cada items) =	2.61	
Vt (varianza totales) =	1.49	

RANGOS	CONFIABILIDAD
0,81 A 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

CONCLUSION:
<p>En la variable "Desempeño Organizacional" se encuestó a 10 trabajadores de la microempresa "SMAS Contratistas Generales S.A.C." del cual según la formula alfa de cronbach, salio como resultado final 0.859060, lo que nos quiere decir que el analisis de consistencia es Muy Alta de confiabilidad del instrumento.</p>

Anexo 6. Formato de consentimiento informado u otros

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula:y es dirigido por....., investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará ...minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de.....Si desea, también podrá escribir al correopara recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: _____

Fecha: ___de _____ del _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): _____

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Percy Lujan Huaraca, identificado con DNI n° 48100750, con domicilio real en Asoc. Francisco De Meléndez De Tinajeras Mz. "B" Lt 14, distrito de San Juan Bautista, provincia de Ayacucho, región Ayacucho.

Declaro Bajo Juramento

En mi condición de bachiller con código de estudiante 3111140188 de la Escuela Profesional de Administración Facultad De Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, semestre académico 2024-II

1. Que los datos consignados en la tesis titulada PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LA MICROEMPRESA SMAS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C., DISTRITO SAN JUAN BAUTISTA, AYACUCHO, 2024. No se manipularon los resultados, son reales.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad.

Ayacucho, 10 de octubre de 2024


.....
PERCY LUJAN HUARACA
DNI N° 48100750


Huella Digital